
This is the **published version** of the article:

Torres Aragón, Raquel; Vargas-Urpi, Mireia, dir. Con M de ... ¿menor o mediador? La mediación intercultural y el papel de los menores migrantes. Juny 2020. (1401 Master Universitario en Traducción y Estudios Interculturales)

This version is available at <https://ddd.uab.cat/record/232031>

under the terms of the  license



Universitat Autònoma de Barcelona

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA
FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

Con M de... ¿menor o mediador?

La mediación intercultural y el papel de los menores migrantes

Máster en Traducción y Estudios Interculturales

Autora: Raquel Torres Aragón

Directora: Mireia Vargas-Urpí

Junio de 2020

A Mireia Vargas-Urpí, directora de mi Trabajo de Fin de Máster, por animarme en este camino, resolver mis numerosas dudas y valorar mi esfuerzo. Así como, acogerme como su tutorizada cuando ni siquiera me conocía y haber demostrado una confianza ciega en mí.

A Ana y Antonio por tantas cosas que considero que jamás llegaré a ser capaz de recoger en un papel. Por haber tenido la paciencia y consideración de leer estas páginas casi tantas veces como yo, gracias por haber sido mi núcleo familiar en épocas de confinamiento.

A Anna Gil-Bardají, por escuchar a aquellas dos alumnas insistentes y darnos la oportunidad de disfrutar investigando lo que realmente nos gusta.

A Alba, Ángela, Elena, Lourdes y Eloy por unir diferentes puntos geográficos de este país en un excéntrico grupo de amigas de máster.

A mi familia por estar siempre dispuesta a escuchar mis problemas, autoexigencias continuas e inconformismos. A mi padre por compartir mi sentido del humor y haberles puesto a estas páginas la mejor banda sonora. A mi hermano, por dejarme contar siempre con él y por celebrar mis logros como suyos. En especial a mi madre, porque al fin y al cabo me lo ha dado siempre todo. Estas páginas son gracias a todo lo que siempre me ha enseñado, sin ella no hubiera sido posible.

A cada una de las personas que han dedicado unos minutos de su tiempo en compartir conmigo su día a día para hacerme comprender muchos aspectos de este mundo. Al mediador intercultural y a todo el personal de Educación Social del centro; por su ayuda y por la maravillosa labor que desempeñan.

A mí misma, para recordarme que soy capaz de lo que me proponga.

Por último, a ti, que estás leyendo estas páginas redactadas con entusiasmo y dedicación, espero que encuentres lo que buscabas y que el camino sea lo más ameno posible.

Muchas gracias,

Raquel.

Resumen

El fenómeno de los menores migrantes en el sur de España lleva en crecimiento desde hace años. Asimismo, se ha generado una necesidad comunicativa en la sociedad, por lo que aparecen como soluciones la interpretación en los servicios públicos (ISP) y la mediación intercultural (MI). Sin embargo, la falta de reconocimiento de estas profesiones genera la aparición de formas no profesionales como la intermediación lingüística por parte de menores (ILM). Este estudio de caso se centra en el servicio de MI de un centro de protección de menores de la provincia de Cádiz, perteneciente a la Junta de Andalucía. El objetivo principal es conocer dicho servicio, así como la propia ILM. Para alcanzarlo se presentarán en primer lugar los tres temas que convergen en este estudio: inmigración, ISP y figuras no profesionales en la ISP. La parte práctica del trabajo se basa en los datos recogidos mediante una entrevista al actual mediador y un cuestionario distribuido a las educadoras sociales del centro. En las conclusiones se harán algunas propuestas de mejora y se abrirán líneas para futuras investigaciones.

Palabras clave: mediación intercultural, interpretación en los servicios públicos, intermediación lingüística por parte de menores, menores migrantes, centro de protección de menores.

Abstract

For the past few years, the south of Spain has experienced an increase in the phenomenon of unaccompanied child migrants. Furthermore, a communication problem has emerged in society, thus public service interpreting (PSI) and intercultural mediation appear as solutions. However, the lack of recognition regarding these professions results in the rise of non-professionals profiles such as child language brokering (CLB). The following case study focuses on the intercultural mediation service of a children's safe center located in the province of Cadiz and belonging to the *Junta de Andalucía* (Andalusian Regional Government). The main aim of this case study is to investigate this service, as well as CLB itself. In order to achieve this, three topics will be discussed in the first instance: immigration, PSI and non-professionals in PSI. The practical section of this paper is based on data collected by means of

various methods. Firstly, an interview with the current mediator followed by an analysis of a survey distributed to the social educators to explore their perspectives. In conclusion, methods for improvements will be proposed and future research areas will be recommended.

Key words: intercultural mediation, public service interpreting, child language brokering, child migrants, children's safe center.

Resum

El fenomen dels menors migrants al sud d'Espanya creix des de fa anys. D'aquesta manera, s'ha generat una necessitat comunicativa en la societat, per a la qual apareixen com a solucions la interpretació en els serveis públics (ISP) i la mediació intercultural. No obstant això, la falta de reconeixement d'aquestes professions genera l'aparició de formes no professionals com la intermediació lingüística per part de menors (ILM). Aquest estudi de cas es centra en el servei de mediació intercultural d'un centre de protecció de menors de la província de Cadis, que pertany a la Junta de Andalucía. L'objectiu principal és conèixer aquest servei, així com la mateixa ILM. Per a aconseguir-ho es presentaran en primer lloc els tres temes que convergeixen en aquest estudi: immigració, ISP i figures no professionals en la ISP. La part pràctica del treball es basa en les dades recollides mitjançant una entrevista a l'actual mediador i un qüestionari distribuït a les educadores socials del centre. En les conclusions es faran algunes propostes de millora i s'obriran línies per a futures recerques.

Paraules clau: mediació intercultural, interpretació en els serveis públics, intermediació lingüística per part de menors, menors migrants, centre de protecció de menors.

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 10 |
| 1.1. Motivaciones y justificación..... | 11 |
| 1.2. Objetivos | 13 |
| 1.3. Hipótesis..... | 14 |
| 2. Marco teórico..... | 15 |
| 2.1. Inmigración y menores: una atmósfera multicultural y multilingüe..... | 15 |
| 2.1.1. La inmigración en España y Andalucía | 16 |
| 2.1.2. El tan utilizado término «MENA»..... | 19 |
| 2.1.2.1. Estadísticas..... | 20 |
| 2.1.3. Centro de protección de menores | 23 |
| 2.1.4. Proceso legal del menor antes de ingresar en el centro | 23 |
| 2.2. Figuras profesionales en la comunicación mediada: asentamos las bases del estudio | 25 |
| 2.2.1. Interpretación en los servicios públicos | 25 |
| 2.2.1.1. Definición | 26 |
| 2.2.1.2. Cómo se da la ISP | 27 |
| 2.2.1.3. Dónde se da la ISP..... | 30 |
| 2.2.2. Mediación intercultural | 31 |
| 2.2.3. Interpretar o mediar | 31 |
| 2.2.3.1. Códigos deontológicos..... | 32 |
| 2.2.3.2. Límites de cada profesión | 35 |
| 2.2.4. Interpretación en los servicios públicos a varios niveles | 36 |
| 2.2.4.1. Panorámica internacional..... | 36 |
| 2.2.4.2. Panorámica nacional..... | 38 |
| 2.2.4.3. La ISP en Andalucía..... | 40 |
| 2.3. Figuras no profesionales: un nuevo mundo lingüístico por descubrir | 44 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1. Interpretación no profesional..... | 44 |
| 2.3.2. Intermediación lingüística por parte de menores..... | 46 |
| 2.3.3. Perfil de los menores..... | 48 |
| 2.3.4. Impacto de la ILM en los menores | 49 |
| 3. Metodología..... | 52 |
| 3.1. El método del estudio de caso | 52 |
| 3.2. Método de recogida de datos: la entrevista al mediador intercultural | 53 |
| 3.2.1. Diseño de la entrevista | 53 |
| 3.2.2. Administración de la entrevista | 54 |
| 3.3. Método de análisis de la entrevista | 55 |
| 3.4. Método de recogida de datos: el cuestionario a las educadoras sociales | 56 |
| 3.4.1. Diseño del cuestionario..... | 56 |
| 3.4.2. Administración del cuestionario | 57 |
| 3.5. Método de análisis del cuestionario | 58 |
| 3.6. Limitaciones | 58 |
| 4. Análisis y resultados de la entrevista: conocemos el perfil del mediador intercultural | 60 |
| 4.1. Información personal | 60 |
| 4.2. Junta de Andalucía..... | 61 |
| 4.2.1. Organización de la Junta de Andalucía..... | 61 |
| 4.2.2. Servicio de contratación de la Junta de Andalucía | 63 |
| 4.2.3. Formación proporcionada por la Junta | 66 |
| 4.3. Centro de protección de menores..... | 66 |
| 4.3.1. Funciones en el centro..... | 67 |
| 4.3.2. Implicación del mediador..... | 68 |
| 4.4. Delegación Territorial de Cádiz..... | 71 |
| 4.4.1. Funciones en la Delegación..... | 73 |
| 4.5. La intermediación lingüística por parte de menores | 74 |

| | |
|--|-----|
| 4.6. La pandemia causada por el coronavirus | 75 |
| 4.6.1. Situación e impacto del confinamiento en el puesto del mediador intercultural | 75 |
| 4.6.2. Tareas que desempeña | 75 |
| 4.6.3. Herramientas o formación para el teletrabajo | 76 |
| 4.6.4. Opinión personal..... | 76 |
| 4.7. Valoración de la profesión de mediador intercultural..... | 76 |
| 4.8. Recapitulación | 78 |
| 5. Análisis y resultados del cuestionario: la MI y la ILM vistas desde la educación social ... | 80 |
| 5.1. Datos generales del perfil de las educadoras sociales..... | 80 |
| 5.2. Servicio de MI | 82 |
| 5.2.1. Información sobre el servicio de MI..... | 82 |
| 5.2.2. Utilización del servicio de MI..... | 86 |
| 5.2.3. Percepción del servicio de MI por parte de las educadoras sociales | 87 |
| 5.3. Menores con el papel de mediadores | 89 |
| 5.3.1. El perfil del menor que desempeña la ILM..... | 90 |
| 5.3.2. Uso de la ILM..... | 92 |
| 5.3.3. Percepción de la ILM por parte de las educadoras | 95 |
| 5.4. Opiniones basadas en las experiencias personales | 98 |
| 5.5. Recapitulación | 100 |
| 5.6. Propuesta de documentos informativos..... | 102 |
| 6. Conclusiones..... | 104 |
| 7. Referencias | 110 |
| 8. Anexos..... | 113 |
| 8.1. Entrevista al mediador intercultural..... | 113 |
| 8.2. Resultados del cuestionario distribuido a las educadoras sociales del centro | 128 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura I.</i> Migrantes como porcentaje de la población mundial. Información extraída del World Migration Report (2020)..... | 16 |
| <i>Figura II.</i> Número de migrantes por año (1970-2019). Información extraída del World Migration Report (2020)..... | 16 |
| <i>Figura III.</i> Evolución de la población residente en España. Año 2018. Recuperada de Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística (junio, 2019) | 17 |
| <i>Figura IV.</i> Evolución de la población extranjera residente en España. Año 2018. Recuperada de Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística (junio, 2019)..... | 17 |
| <i>Figura V.</i> Evolución de las personas extranjeras empadronadas en Andalucía., Información extraída del boletín n.º 30 del OPAM (2019) | 18 |
| <i>Figura VI.</i> Evolución de la población extranjera de las principales nacionalidades en Andalucía. Período 2010-2019. Extraído Recuperado del boletín n.º 30 del OPAM (2019) | 19 |
| <i>Figura VII.</i> Menores no acompañados llegados en patera. Información extraída de la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019)..... | 21 |
| <i>Figura VIII.</i> Expedientes de determinación de edad. Información extraída de la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019) | 21 |
| <i>Figura IX.</i> «Interconnection among theoretical and methodological frameworks in Community Interpreting research». Recuperado de Vargas-Urpí (2011, p.58) | 27 |
| <i>Figura X.</i> Situación comunicativa triádica de la ISP | 28 |
| <i>Figura XI.</i> Situación comunicativa y técnicas de la ISP | 29 |
| <i>Figura XII.</i> Situación comunicativa, técnicas y ámbitos de la ISP..... | 30 |
| <i>Figura XIII.</i> Descripción general de la mediación y los casos en los que solapa con la ISP. Recuperado de García-Beyaert (2015, p.377)..... | 35 |
| <i>Figura XIV.</i> Respuesta de los países pioneros frente a la necesidad de la ISP. Información extraída de Ozolins (2010, pp.202-203) | 36 |
| <i>Figura XV.</i> Respuesta del resto de países frente a la necesidad de la ISP. Información extraída de Ozolins (2010, pp.202-203)..... | 37 |

| | |
|--|----|
| <i>Figura XVI.</i> Organigrama de la Junta de Andalucía..... | 62 |
| <i>Figura XVII.</i> Organigrama de la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación | 63 |
| <i>Figura XVIII.</i> Oferta de empleo en la plataforma del SAE..... | 64 |
| <i>Figura XIX.</i> Oferta de empleo en la plataforma del SAE | 65 |
| <i>Figura XX.</i> Organigrama de la Junta de Andalucía respecto al Servicio de Protección de Menores de Cádiz | 72 |
| <i>Figura XXI.</i> Antigüedad laboral del perfil encuestado | 81 |
| <i>Figura XXII.</i> Posibles conocimientos de una segunda lengua..... | 81 |
| <i>Figura XXIII.</i> Segundas lenguas y niveles del personal educativo..... | 82 |
| <i>Figura XXIV.</i> Nivel de importancia que se le da a la figura del mediador | 83 |
| <i>Figura XXV.</i> Conocimientos de la existencia previa de la figura del mediador intercultural en el centro..... | 83 |
| <i>Figura XXVI.</i> Posibilidad de si el horario del mediador siempre ha sido el mismo | 84 |
| <i>Figura XXVII.</i> Porcentaje del personal que fue informado sobre la figura del mediador en el centro | 85 |
| <i>Figura XXVIII.</i> Vías por las que se informa de la figura del mediador | 85 |
| <i>Figura XXIX.</i> Frecuencia con la que se recurre al servicio de mediación | 86 |
| <i>Figura XXX.</i> Diferentes actuaciones en caso de ausencia del mediador..... | 87 |
| <i>Figura XXXI.</i> Frecuencia con la que el mediador es fiel al mensaje original | 88 |
| <i>Figura XXXII.</i> Razones por las que se cree que el mediador no es fiel al mensaje original ... | 88 |
| <i>Figura XXXIII.</i> Razones por las que se cree que el mediador no es fiel al mensaje original.. | 89 |
| <i>Figura XXXIV.</i> Posibles sensaciones que puede experimentar el menor que desempeña la ILM | 91 |
| <i>Figura XXXV.</i> Incremento de la motivación del menor que desempeña la ILM por aprender español | 92 |
| <i>Figura XXXVI.</i> Frecuencia con la que se recurre a los menores como mediadores | 93 |
| <i>Figura XXXVII.</i> Frecuencia con la que se recurre al menor en cada tipo de situación..... | 94 |

| | |
|---|-----|
| <i>Figura XXXVIII.</i> Posibilidad de que haya un cambio en la relación entre la educadora y el menor que desempeña la ILM..... | 94 |
| <i>Figura XXXIX.</i> Frecuencia con la que el menor es fiel al mensaje original..... | 95 |
| <i>Figura XL.</i> Razones por las que se cree que el menor no es fiel al mensaje original..... | 96 |
| <i>Figura XLI.</i> Razones por las que se cree que el menor no es fiel al mensaje original | 97 |
| <i>Figura XLII.</i> Razones por las que el menor que desempeña la ILM defiende a otro menor .. | 98 |
| <i>Figura XLIII.</i> Propuesta de cartel informativo sobre el servicio de MI..... | 102 |
| <i>Figura XLIV.</i> Propuesta de cartel informativo sobre las diferencias entre el menor que desempeña la ILM y el mediador intercultural | 103 |

1. Introducción

Este planeta está repleto de líneas limítrofes y fronteras, algunas de ellas famosas por la forma tan absurda en la que han sido delimitadas o, más bien, impuestas, como es el caso de la división de África, la cual marcó un antes y un después en la historia por haber sido trazada «con escuadra y cartabón». Al ser un hecho histórico de hace ya tantos años, parece que se ha olvidado, aunque la mentalidad no ha evolucionado mucho. En el siglo en el que vivimos aún se cuenta con divisiones de este tipo, como es la de la isla de Chipre, a cuya frontera comúnmente se le denomina la «línea verde», porque el oficial que la marcó lo hizo con un rotulador de ese mismo color, y cuya capital, hoy día, es la única en Europa que está dividida en dos territorios.

Inmigración, del latín *immigrare*, significa trasladarse de un lugar a otro. Por lo general, se utiliza para referirse al desplazamiento de personas de un país a otro, aunque también puede darse dentro de un mismo país. Como decíamos previamente, el planeta está seccionado en diferentes naciones, lo que convierte la inmigración entre países en algo más simple de lo que pensamos. Las guerras, las desigualdades, el interés por buscar una nueva vida son algunas de las razones por las que el ser humano puede acabar decidiendo irse a otro lugar. El proceso de la globalización ha permitido que el mundo esté más entrelazado gracias a avances de índole económica, política, tecnológica, social y cultural. Por consiguiente, es más sencillo desplazarse y acceder a otros países. No obstante, existen casos en los que por diferencias económicas o sociales las personas han de moverse de forma irregular para buscar un futuro mejor que el que tenían en su país de origen.

La inmigración produce una amalgama de culturas e idiomas focalizada en un punto geográfico, donde no existía dicha mezcla anteriormente. Esto genera una necesidad social, es decir, requiere una persona que intervenga para establecer vínculos entre diferentes nacionalidades, que garanticen los derechos básicos de esta comunidad en su nuevo lugar de residencia; es aquí donde aparece el papel del intérprete. La interpretación en los servicios públicos (ISP) es uno de los puentes que permiten la comunicación entre personas extranjeras con conocimientos limitados de las lenguas oficiales y los proveedores de servicios públicos del país receptor. Se trata de una persona que hace de enlace por medio de la interpretación a ambas lenguas según las intervenciones de los participantes, por lo que la profesión resulta de lo más necesaria en estos tiempos en los que, como veremos en el contenido teórico de esta investigación, la inmigración es un movimiento en incesante crecimiento. Teniendo en cuenta

que la demanda de la profesión del intérprete de los servicios públicos es alta debido a la necesidad social y a que las administraciones públicas no reconocen este trabajo, no es de extrañar que emerjan figuras no profesionales que se aventuran a afrontar el desempeño de su rol. Algunos ejemplos de estas figuras se hallan en las personas que recurren a amigos/as o familiares cuando no comprenden una lengua mientras que esa persona de su entorno sí que tiene conocimientos, por pocos o dudosos que sean, incluso en situaciones más extremas en las que el abastecimiento de profesionales no debería ser cuestionable. Sirva de ejemplo el hecho de que, en los atentados ocurridos en Barcelona durante julio de 2017, varios hospitales solicitaron la ayuda de intérpretes, ya que muchas de las personas afectadas eran extranjeras. El procedimiento consistía en presenciarse en uno de los hospitales, dar el nombre completo y teléfono de contacto, asimismo como indicar los idiomas que se hablaban, sin certificados ni documentos oficiales. Hay que recalcar igualmente que al día siguiente la Generalitat publicó un comunicado en el que informaban de que ya contaban con suficientes profesionales. Otro ejemplo que puede ilustrar es el que se produjo por la llegada masiva de inmigrantes a la ciudad de Jerez de la Frontera (Cádiz) durante el verano de 2018. En este caso, la ONG Cruz Roja solicitó a personas con conocimientos de lenguas que hicieran de intérpretes de forma voluntaria entre los inmigrantes —acogidos en el polideportivo Kiko Narváez— y el personal que se ocupaba de su situación. Todo ello, no solo refleja que se requieran personas sin conocer su formación académica o experiencia profesional, sino que, además, lo hagan de forma voluntaria y altruista. Esto no es criticable, pero sí es cierto que le hace un flaco favor a la valoración y profesionalización de la interpretación.

1.1. Motivaciones y justificación

La inmigración es un factor que se puede relacionar con diferentes servicios públicos, puesto que está presente en todos ellos, ya sean en la educación o en la sanidad. El ser humano es indudablemente un ser de hábitos, lo que quiere decir que todo escenario que no sea el que tiene por costumbre puede crearle un sentimiento incómodo o de desconcierto. Esto se puede combatir, pero se necesita coraje y predisposición. Por consiguiente, existe una visión despectiva hacia el colectivo migrante, por diferentes motivos, como posiblemente el racismo o la xenofobia.

Todas estas reflexiones se relacionan a su vez con los menores migrantes: jóvenes en una situación más delicada, tan frágiles como un cristal en manos de un bebé. Estos jóvenes

abandonan sus hogares y familias en busca de un futuro mejor, sin saber si será lejano o cercano, pero teniendo por seguro que será incierto. Con una razón recriminatoria y como una forma de visibilizar esta diáspora hemos decidido escoger este tema para la investigación. A su vez, cabe tener en cuenta nuestra experiencia personal de voluntariado desde una temprana edad en ONG que trabajan con este colectivo.

Dicha mezcla de culturas y lenguas acarrea un problema lingüístico-social donde la ISP aparece como respuesta a esta necesidad para mejorar y facilitar la comunicación. Los estudios de Traducción e Interpretación cuentan con dos vertientes disciplinares como su propio nombre indica. Cabe destacar la segunda de ellas que podría considerarse como la «oveja negra», puesto que se concibe como más complicada por el alumnado. Dentro del sector de la Interpretación, se encuentra a su vez una subdivisión en diferentes tipos, entre los que destaca la interpretación de conferencias, mundialmente conocida. Por ende, si le hablamos a alguien sobre «interpretación» se imaginará, con suerte, a una persona que interpreta en una conferencia o, en su defecto, a una persona que se dedica al teatro. El motivo fundamental por el que ocurre esto es porque la profesión carece de reconocimiento: le caracteriza su precariedad laboral. Aquí se ha mostrado otro de los motivos por los que nos hemos decidido enfocar en este ámbito y, además todo lo que acarrea al mismo tiempo que aparezca un intrusismo por personas sin formación especializada.

A continuación, es preciso señalar que estas figuras no profesionales siempre han estado presentes. Son personas que, debido a sus conocimientos en otras lenguas, desempeñan el papel de intérpretes, sin tener formación ni en traducción ni en interpretación. Suele ser el caso de las soluciones *ad hoc* que se dan cuando se recurre a familiares y amigos, en lugar de a profesionales. A su vez, dentro de la ISP encontramos un nuevo campo de investigación: la intermediación lingüística por parte de menores (ILM). A nivel nacional es un ámbito muy poco explorado ya que, aún no se cuenta con muchas investigaciones sobre el asunto, sino que están surgiendo en estos momentos, aunque en otros países como EE. UU, sí que existe una tradición de hace ya años en el campo de la investigación. No obstante, cabe destacar que el ser un nuevo campo dentro de la investigación no quiere decir que sea un nuevo fenómeno en sí. La interpretación o mediación lingüística realizada por jóvenes de forma no profesional es más recurrente de lo que creemos. Es preciso mencionar algunas situaciones en las que hemos presenciado esta práctica. Una de ellas ocurrió en el verano de 2014 durante un voluntariado en la ciudad de Melilla con niños en riesgo de exclusión social. Muchos de ellos, provenientes de familias marroquíes, actuaban de mediadores lingüísticos entre sus familias y las personas

que ejercían de monitores. Y otra de las situaciones se dio en enero de 2020 mientras realizábamos unas prácticas como intérpretes en una feria de colegios de Canadá en un hotel de Barcelona. A dicha feria acudían familias con sus hijos/as para informarse sobre los programas educativos. Se dio el caso de que algunas de las familias no precisaban la intervención de intérpretes (con formación especializada) para que sus hijos/as practicasen inglés con la persona de origen canadiense y responsable del colegio. Incluso afirmamos haber intermediado lingüísticamente para nuestras familias cuando éramos menores durante viajes al extranjero.

En definitiva, las principales razones por las que hemos escogido este tema de investigación han sido la reivindicación a favor del sector de los menores migrantes, la carencia de profesionalización y reconocimiento de la profesión del colectivo de la ISP y la mediación intercultural (MI) y, la necesidad de investigación en el campo de la ILM.

1.2. Objetivos

Gracias a los conocimientos previos personales adquiridos durante el Grado de Traducción e Interpretación y el propio Máster, nos marcamos un objetivo principal seguido de la enumeración de una serie de objetivos específicos que abordar por medio de este trabajo. El objetivo principal que perseguimos con este Trabajo de Fin de Máster es realizar un estudio de caso sobre la MI como profesión frente a la ISP, así como del fenómeno de la ILM basado en menores migrantes acogidos en un centro de protección de menores de la provincia de Cádiz. Asimismo, hemos planteado otros objetivos específicos, que exponemos a continuación:

- Llevar a cabo una breve comparativa entre la ISP y la MI a partir de los ejemplos recabados.
- Explorar el desempeño del mediador intercultural en cuanto a su nivel de implicación.
- Examinar la conciencia general de los profesionales del centro de menores respecto al papel del mediador y a la ILM respectivamente.
- Describir los posibles riesgos de la ILM en el contexto de estudio y descubrir el impacto que la ILM produce en los propios menores.
- Exponer cómo ha afectado la pandemia de la COVID-19 en la situación profesional de la MI en el centro de estudio.

1.3. Hipótesis

Antes de adentrarnos en esta investigación hemos de tener claro a dónde queremos llegar y qué queremos aportar con nuestro estudio y los datos empíricos que hemos extraído. Por ello, hemos planteado varias hipótesis que queremos corroborar o descartar sobre cómo se concebía la situación actual del sector:

- La situación de la MI en este centro de protección de menores de la Junta de Andalucía es desfavorecida y el sistema de contratación no cubre las necesidades básicas.
- Los menores que tienen cierto nivel de competencia en español realizan de manera frecuente tareas de intermediación lingüística a petición del personal del centro.
- La información que recibe el personal educativo del centro de protección de menores sobre el servicio de MI es escasa.

2. Marco teórico

A continuación, se presentan los diferentes puntos en los que nos hemos basado para establecer las bases de esta investigación. Si comparamos este estudio con un gran árbol, podría contar con tres grandes raíces que sustentan y cimientan el desarrollo posterior del análisis, junto con la parte empírica. Su primera raíz es la inmigración —influenciadora indudable en todo ámbito de los servicios públicos— en la cual se va a desarrollar de una manera meticulosa la situación en la que se encuentra el mundo globalmente, a su vez que incidiremos en el área de los menores migrantes que analizaremos más adelante. Junto a esta robusta raíz se presenta la siguiente, denominada como las figuras profesionales de la ISP. En ella, estudiaremos en qué consiste esta profesión y la contrastaremos con su fiel aliada: la MI. Por último, pero no menos importante, aparece la tercera raíz: las figuras no profesionales. Aquí, constataremos lo que supone este relativamente nuevo y casi inaudible campo de estudio, tan necesario como presente.

2.1. Inmigración y menores: una atmósfera multicultural y multilingüe

Vivimos en un mundo globalizado en el cual el flujo migratorio siempre ha existido desde los nómadas que se desplazaban en función de sus necesidades y recursos, hasta hoy día en el que nos movemos por razones de diferente índole: buscar nuevas oportunidades laborales, ganar experiencia, estudiar envueltos en una cultura distinta a la nuestra o incluso por ocio, entre otras. Sin embargo, para muchas personas no es una opción, sino que se convierte en una necesidad, ya sea por motivos de guerra, creencias políticas, religión, orientación sexual, etc. Se ven obligados a abandonar su país de forma inmediata para poder buscar un futuro mejor, o en los casos más extremos, para sobrevivir. En los últimos años, ha habido un crecimiento exponencial de este fenómeno de las migraciones. Como podemos ver en el World Migration Report (2020, p.21), en 2019 un 3,5 % de la población mundial eran migrantes, lo que quiere decir que permanecer en su país natal sigue siendo la tendencia más común. Aunque, gracias a la evolución de las cifras contrastadas de estos últimos años, podemos admirar el crecimiento migratorio del que hablábamos, que se refleja en los dos gráficos (Figura I y Figura II) que hemos confeccionado a continuación.

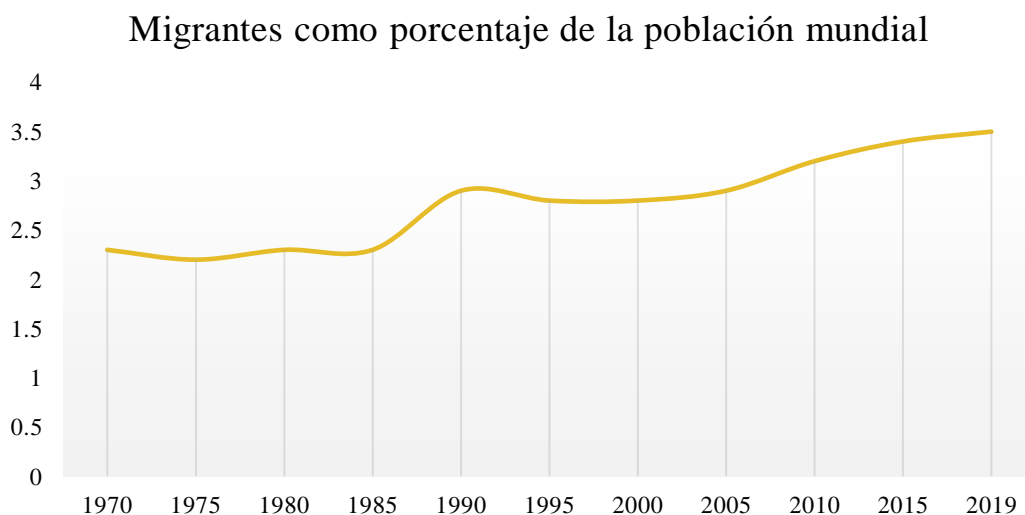


Figura I. Migrantes como porcentaje de la población mundial. Información extraída del World Migration Report (2020)

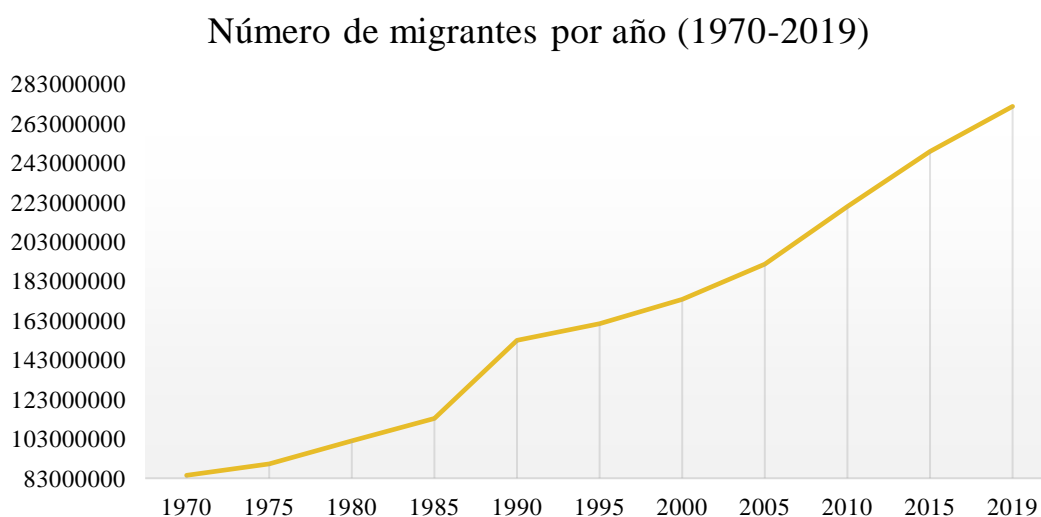


Figura II. Número de migrantes por año (1970-2019). Información extraída del World Migration Report (2020)

Estos datos no son más que otra prueba oficial de que la migración es un fenómeno en constante crecimiento y que seguramente con el paso de los años va a convertirse en una tendencia más común entre los ciudadanos.

2.1.1. La inmigración en España y Andalucía

Después de estudiar las cifras de migración a gran escala, hemos decidido acotar la búsqueda a nivel nacional. Gracias a las notas de prensa publicadas por el Instituto Nacional

de Estadística (INE)¹, podemos observar el crecimiento de la población extranjera en España. Hemos optado por estudiar la nota de prensa que compara el periodo de 2018, ya que la siguiente más actual solo nos habla del primer trimestre de 2019. En el siguiente recuadro (Figura III) se presenta la evolución de la población, si nos fijamos en los «extranjeros nacidos en el extranjero» admiramos un crecimiento anual de un 6,21 %.

| Evolución de la población residente en España. Año 2018 | | | | |
|---|--|-------------------|--------------|--|
| | Población residente 1 de enero 2019 | Crecimiento anual | | |
| | | Absoluto | Relativo (%) | |
| TOTAL | 46.934.632 | 276.186 | 0,59 | |
| Españoles | 42.086.117 | -9.368 | -0,02 | |
| - Nacidos en España | 39.847.183 | -98.595 | -0,25 | |
| - Nacidos en el extranjero | 2.238.934 | 89.227 | 4,15 | |
| Extranjeros | 4.848.516 | 285.554 | 6,26 | |
| - Nacidos en España | 547.793 | 33.956 | 6,61 | |
| - Nacidos en el extranjero | 4.300.723 | 251.598 | 6,21 | |
| Datos provisionales | | | | |

Figura III. Evolución de la población residente en España. Año 2018. Recuperada de Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística (junio, 2019)

En la siguiente tabla (Figura IV), observamos dicho crecimiento demográfico por nacionalidades de inmigrantes; entre las que destacan la venezolana (42 803 personas más que el año anterior), la colombiana (39 977) y la marroquí (32 217).

| Evolución de la población extranjera residente en España. Año 2018 | | | | |
|---|---------------------|--------------|-------------------|--------------|
| Principales nacionalidades | | | | |
| Nacionalidad | Población residente | | Crecimiento anual | |
| | 1 enero 2018 | 1 enero 2019 | Absoluto | Relativo (%) |
| TOTAL | 4.562.962 | 4.848.516 | 285.554 | 6,3 |
| Marruecos | 682.022 | 714.239 | 32.217 | 4,7 |
| Rumanía | 673.592 | 671.233 | -2.359 | -0,4 |
| Reino Unido | 284.987 | 287.292 | 2.305 | 0,8 |
| Italia | 221.368 | 244.148 | 22.780 | 10,3 |
| Colombia | 159.563 | 199.540 | 39.977 | 25,1 |
| China | 183.491 | 190.624 | 7.133 | 3,9 |
| Alemania | 138.777 | 138.642 | -135 | -0,1 |
| Ecuador | 139.441 | 135.268 | -4.173 | -3,0 |
| Venezuela | 91.131 | 133.934 | 42.803 | 47,0 |
| Bulgaria | 125.005 | 123.618 | -1.387 | -1,1 |
| Francia | 106.226 | 111.769 | 5.543 | 5,2 |
| Ucrania | 98.992 | 103.695 | 4.703 | 4,8 |
| Portugal | 100.079 | 103.057 | 2.978 | 3,0 |
| Honduras | 64.108 | 84.871 | 20.763 | 32,4 |
| Perú | 66.681 | 80.172 | 13.491 | 20,2 |
| Datos provisionales, excepto la población residente al inicio del periodo, que es definitiva. | | | | |

Figura IV. Evolución de la población extranjera residente en España. Año 2018. Recuperada de Nota de prensa del Instituto Nacional de Estadística (junio, 2019)

¹ Información extraída de la página web del Instituto Nacional de Estadística: https://www.ine.es/prensa/cp_e2019_p.pdf [Fecha de consulta 06/04/2020].

Debido a que nuestro estudio se va a focalizar en la provincia de Cádiz, vamos a delimitar aún más la evaluación de crecimiento demográfico inmigrante a la zona de Andalucía, gracias al boletín n.º 30 del Observatorio Permanente Andaluz de las Migraciones (OPAM), con fecha de junio de 2019. Como podemos observar en el siguiente gráfico (Figura V), la curva ha crecido de forma repentina a partir del año 2017, destacando (Figura VI) la nacionalidad marroquí (22,21 %) por encima de las demás, debido a su cercanía con la Península Ibérica, seguida de la rumana (12,14 %), la cual es una población potencialmente emigrante y seguida por último de la británica (11,77 %). Estas tres se han mantenido en el pódium durante los últimos diez años, aunque desde 2014 sus porcentajes no han sido del todo equilibrados. Como afirma Martin (2006, p.131), Andalucía es la entrada no solo a España, sino a Europa de todos los migrantes procedentes del Magreb y de África subsahariana debido a su cercanía geográfica. Además, al ser una zona turística atractiva se convierte en zona de inmigración de diferentes grupos sociales y económicos de manera tanto permanente como temporal.

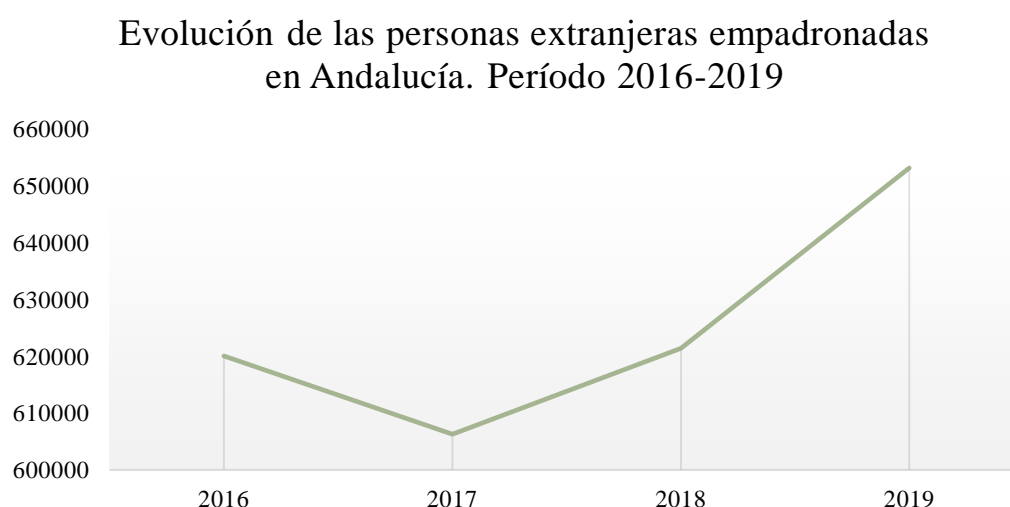


Figura V. Evolución de las personas extranjeras empadronadas en Andalucía., Información extraída del boletín n.º 30 del OPAM (2019)

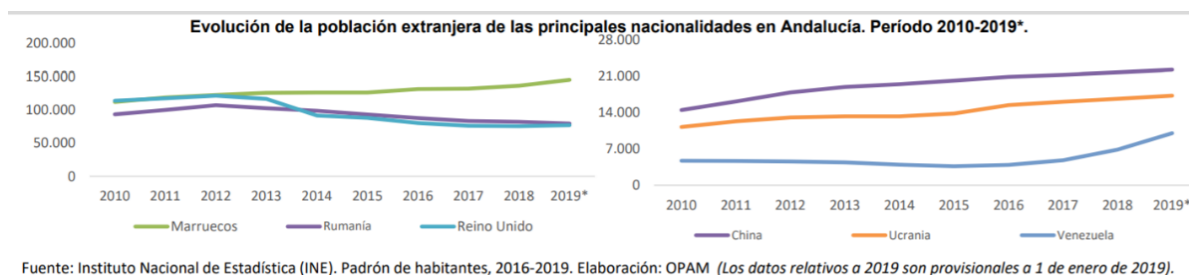


Figura VI. Evolución de la población extranjera de las principales nacionalidades en Andalucía. Período 2010-2019. Extraído Recuperado del boletín n.º 30 del OPAM (2019)

Si se toma un poco de distancia de todas estas cifras y se fija la mirada en las curvas de crecimiento, se percibe claramente la envergadura de esta manifestación social. Por consiguiente, se quiere recalcar que las personas van por encima de las cifras y porcentajes. A su vez, los gráficos reflejan cifras oficiales, es decir, de inmigrantes que han tramitado el padrón, pero excluye a todos los que se encuentran aún en situación irregular; por lo que las cifras podrían ser incluso mayores. Un fenómeno en el que nos vamos a centrar y que va a ser el protagonista de nuestra investigación es el de los menores migrantes; para ello, vamos a desmentir algunas teorías y aclarar puntos esenciales para el estudio.

2.1.2. El tan utilizado término «MENA»

Podríamos definir MENA por Menor Extranjero No Acompañado, pero es mucho más que eso. Los MENA son menores de edad que por diferentes motivos han abandonado su lugar de origen en busca de un futuro más próspero. Desde otra perspectiva, a pesar de ser un término reconocido por la Fundeu² (2018), diversas fuentes consideran que alberga un valor despectivo. Al indagar sobre el tema, encontramos un artículo³ escrito por Collantes (2018), responsable de Políticas de Infancia de Unicef España, en el que estima que con su uso se «cosifica» y discrimina a los jóvenes migrantes. Gracias a un artículo de Verne⁴ (2019), vemos como Unicef también lanzó una campaña para proteger y defender a este sector vulnerable ante las críticas destructivas que estaban recibiendo por parte de discursos políticos preelectorales de la ultraderecha, con el fin de deshumanizarlos e incriminarlos. Aunque nuestra sociedad ha

² Información extraída de la página web de la Fundeu: <https://www.fundeu.es/recomendacion/los-mena-pero-tambien-el-mena-o-los-menas/> [Fecha de consulta 08/04/2020].

³ Información extraída de la página web del blog de Unicef: <https://www.unicef.es/blog/ninos-extranjeros-y-solos-en-espana-cuando-la-desproteccion-se-multiplica> [Fecha de consulta: 08/04/2020].

⁴ Información extraída de la página web de Verne: https://verne.elpais.com/verne/2019/11/12/articulo/1573549678_900503.html [Fecha de consulta 08/04/2020].

adoptado esta palabra, es cierto que se está intentando reemplazar por «menores migrantes». Dado que la controversia alrededor de este concepto no es el objeto de estudio de esta investigación no profundizaremos más en el tema, pero sí intentaremos evitar este término en la medida de lo posible.

No podemos categorizar a todos los menores migrantes de la misma manera, ya que pueden variar según varios factores como su edad, sexo, país de procedencia, situación económica o familiar, motivos de migración o vivencias durante su migración. Cabe destacar que la mayoría de los menores migrantes suelen ser varones. Normalmente, la mayoría llegan a España con la intención de estudiar y así, conseguir un trabajo y poder ayudar económicamente a su familia. No obstante, algunos de ellos han experimentado situaciones más traumáticas que otros, como puede ser el rechazo familiar debido a la condición sexual o, en el caso de las niñas, pueden haber sufrido trata de personas, concretamente explotación sexual (Fuentes Sánchez, 2014, p.107).

2.1.2.1. Estadísticas

Es muy complicado conseguir datos fiables y estadísticos sobre la situación actual de la migración de menores no acompañados en España. Después de realizar una búsqueda fehaciente, hemos encontrado diferentes fuentes de consulta, de la que hemos elegido la siguiente.

Según la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019), en el capítulo 3 de la página 837 a la 840 trata el tema de los Menores Extranjeros No Acompañados. En el año 2018, según la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, se localizaron un total de 7026 menores por vía marítima, un 199,61 % más que el año anterior y un 3050 % más que en 2014. La mayoría de ellos proceden de Marruecos, República de Guinea, Mali, Argelia y Costa de Marfil. No se disponen datos de los menores que han entrado por vía terrestre o aérea.

Cabe destacar que, a finales de 2018, un número total de 13 796 menores figuraban en el Registro de Menores Extranjeros No Acompañados bajo los servicios de protección de menores, dicho de otra forma, hubo un incremento del 115 % en comparación con 2017. La gran mayoría están bajo la tutela de la Junta de Andalucía (6294), seguido con una gran diferencia de la comunidad catalana (1842). Hemos creado un gráfico (Figura VII) que agrupa los datos respecto a los menores no acompañados que han llegado en patera durante los últimos

años, teniendo en cuenta la información proporcionada por la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019).

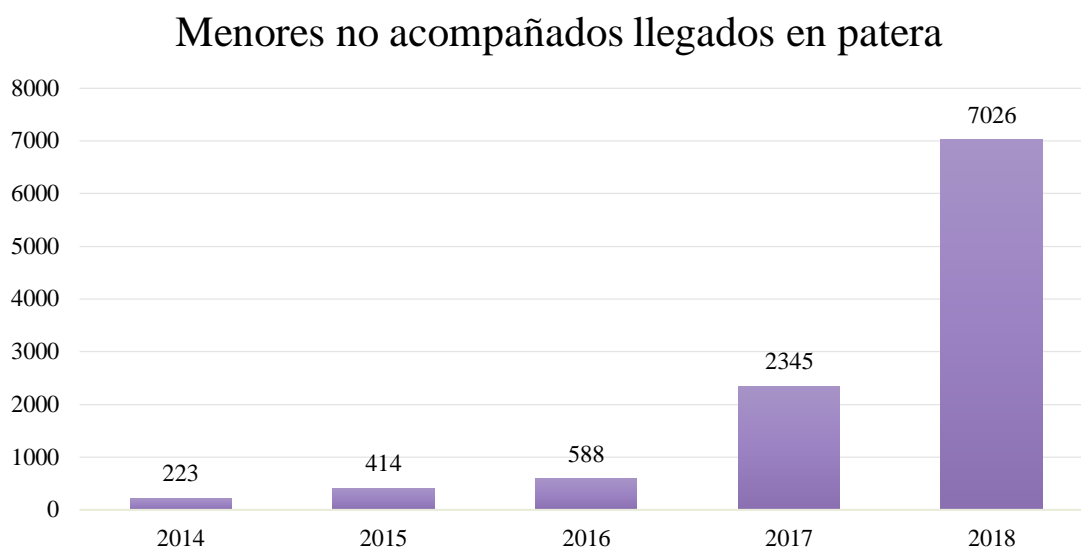


Figura VII. Menores no acompañados llegados en patera. Información extraída de la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019)

Específicamente se han llevado a cabo el mayor número de diligencias (Figura VIII) en la provincia de Cádiz, destacando las ciudades de Algeciras, Cádiz capital y Jerez de la Frontera, con 4113 expedientes, seguida de nuevo con gran diferencia por Barcelona con 1853.

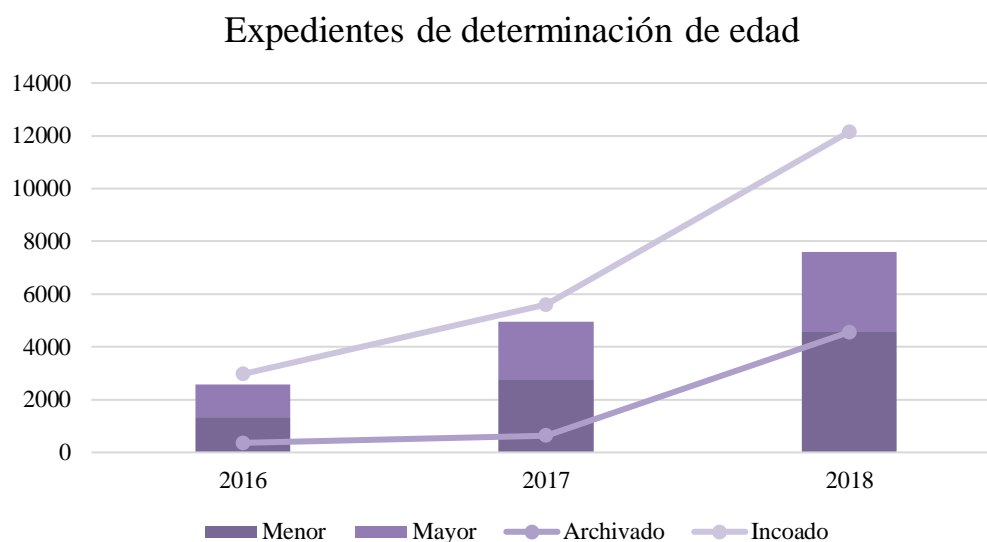


Figura VIII. Expedientes de determinación de edad. Información extraída de la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019)

Para concluir, hemos de constatar que estas abrumadoras cifras nos demuestran un crecimiento vertiginoso de la presencia de menores migrantes en nuestro territorio nacional, especialmente en la provincia de Cádiz. Esto se debe a que esta zona es una de las vías de entrada principales, aunque añadimos que suele ser una zona de tránsito en su trayecto migratorio, como se indica en el Informe de la Infancia Migrante de la Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía (APDHA, 2019, p.21).

Al contrastar estos datos con algunas de las últimas noticias sobre la situación en la provincia, podemos comprobar su veracidad entre titulares como los que siguen:

- «Los centros que atienden a menores inmigrantes piden ayuda: faltan trabajadores y los jóvenes duermen en el suelo». *La voz del sur*, junio de 2018.
- «Los menores del centro Manuel de Falla están "hacinados"». *Diario de Jerez*, junio de 2018.
- «Jerez pide ayuda a otras localidades ante el colapso de su centro de menores». *La voz del sur*, julio de 2018.
- «La Junta destinará más de 26 millones a reforzar los dispositivos de atención a los MENA». *Diario de Cádiz*, junio de 2019.
- «Las llegadas de menas en pateras aumentan un 200 % en 2018». *Diario de Cádiz*, 9 de septiembre de 2019.
- «Fiscalía advierte del incremento en un 200 % de la llegada de menas en patera». *La Vanguardia*, septiembre de 2019.
- «Andalucía acoge a la mitad de los menores inmigrantes llegados a España». *ABC de Sevilla*, septiembre de 2019.

Estas noticias, que son bastante recientes —la más antigua tiene fecha de junio de 2018 y la más reciente, septiembre de 2019— nos reflejan la realidad: una realidad áspera que enfrenta un futuro incierto de estos menores ante una lucha constante por el reconocimiento social y laboral de los profesionales que trabajan con ellos. Y, es por eso, que si no cuentan con los recursos y los medios necesarios no pueden mejorar la situación a la que se enfrenta este colectivo, un colectivo que, como hemos mencionado y demostrado con las cifras anteriores, va *in crescendo* desde hace ya unos cuantos de años.

2.1.3. Centro de protección de menores

Según la Orden de 13 de julio de 2005, por la que se aprueba el Proyecto Educativo Marco para los Centros de Protección de Menores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, hay varios tipos de centros, dependiendo de los programas que llevan a cabo (pp.29-32):

1. Los Programas de Acogida Inmediata.
2. Los Programas dedicados a la Atención Residencial Básica.
3. Los Programas Específicos de Atención a la Diversidad.
4. Programas complementarios o de apoyo al acogimiento residencial.

En concreto el que vamos a estudiar es un centro de protección de menores de entidad pública, perteneciente a la Junta de Andalucía, situado en la provincia de Cádiz. Lo clasificaremos en el primer tipo, es decir, Programas de Acogida Inmediata que atienden a situaciones tanto programadas como no programadas y se ajustan a las situaciones de los usuarios en su primera acogida, en este caso, menores extranjeros no acompañados.

Hasta julio de 2005, este centro se dedicaba mera y exclusivamente a la acogida de menores nacionales que por razones de naturaleza distinta requerían una acogida temporal o permanente. Hoy en día, acogen a 18 menores migrantes, la mayoría procedentes de Marruecos. Una de las principales medidas de integración se lleva a cabo por medio de la escolarización de los menores. En cuanto al personal, cuenta con una plantilla de 18 educadoras sociales, además de las limpiadoras, cocineros, vigilantes de seguridad, trabajadora social y la directora del centro. Los menores están allí de forma permanente, lo que significa que las educadoras tienen turnos divididos en las 24 horas del día para poder cubrir el servicio. Estos datos han sido recabados gracias al Boletín Oficial del Parlamento Andaluz, con fecha de junio de 2006 (p.26 613).

2.1.4. Proceso legal del menor antes de ingresar en el centro

Antes de formar parte de un centro de protección de menores, el menor migrante tiene que pasar un proceso de diferentes etapas que explicaremos a continuación basándonos en el Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores Extranjeros No Acompañados, que forma parte del BOE (2014, pp.83 899-83 901). Las etapas son las siguientes:

I. Comunicación

Una vez localizado un menor, este debe ser trasladado a la Policía Nacional, concretamente a la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras del Cuerpo Nacional de Policía (CNP), para que se le identifique y se le asigne un número.

II. Reseña

Todo menor localizado en el territorio nacional será objeto de una reseña policial que consiste en varios pasos: impresión dactilar y fotografía del menor, datos del menor (filiación, edad, nacionalidad y última residencia), documentación del país de origen o nacional y documentación en la que se detallará a qué centro de protección de menores será trasladado para su custodia provisional.

III. Registro

Una vez terminado el proceso con la Brigada Provincial de Extranjería y Fronteras, se desplazará a la Brigada Provincial de Policía Científica del CNP, para comprobar que el menor no forma ya parte del RMENA (Registro de Menores Extranjeros No Acompañados). Una vez verificado que no forma parte del Registro, se le asignará un Número de Identidad de Extranjero (NIE) que estará vinculado a un Número de Identidad Personal (NIP).

IV. Información sobre los derechos

El siguiente paso tras su localización, es la notificación de los derechos a posibles víctimas de trata de seres humanos y sobre la protección de menores. El MENA que tenga suficiente juicio⁵ ha de ser informado, ya sea por los mismos funcionarios policiales como por un miembro del personal del centro de protección de menores «de modo fehaciente y en un idioma que razonablemente pueda entender» de los derechos y de la normativa vigente en materia de protección de menores.

V. Protección internacional

Tras llevar a cabo los trámites relacionados con el artículo 48 de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, que establece para

⁵ Cita textual: «Tras su localización, el MENA que tuviera suficiente juicio deberá ser informado por los funcionarios policiales o, en su defecto, por el personal de la Entidad pública de protección de menores bajo cuya tutela legal» (Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los Menores Extranjeros No Acompañados, 2014). Consideramos oportuno añadir esta cita, ya que no especifica si se lleva a cabo algún procedimiento que determine si el menor migrante tiene suficiente juicio o no.

los MENA que desean ser amparados por la protección internacional; se comunica al Ministerio Fiscal la edad del menor y se le envía a la Entidad pública de protección de menores, así como se le asigna un representante legal, que en este caso será un componente del personal de educación social. Por último, tras ser informado por el centro de menores, el MENA debe comparecer para poder formalizar y tramitar su protección internacional.

VI. Documentación oficial

Si en algún momento durante el proceso el menor presenta algún tipo de documentación oficial expedida por su país de origen no serán títulos suficientes, a no ser que se reconozcan expresamente por Convenio o Tratado internacional, conforme con el artículo 323 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC). Por otro lado, también se descartarán la validez de documentos que presenten signos evidentes de falsificación, que tengan datos contradictorios, que no sean veraces en relación con el aspecto físico del menor o que tengan datos diferentes a otro mismo documento de la misma naturaleza, entre otros.

2.2. Figuras profesionales en la comunicación mediada⁶: asentamos las bases del estudio

Desde la Industrialización, con el auge de los transportes, la población se ha desplazado de forma cada vez más masiva y cruzando bordes internacionales como nunca habían hecho. Además, gracias a tratados como el de Schengen en vigor desde 1995, se suprimieron las fronteras entre algunos países, lo cual facilitó la entrada y salida de ciudadanos libremente. Todo ello ha acarreado que actualmente las poblaciones sean más propicias a la multiculturalidad y al plurilingüismo. Como respuesta a este movimiento surgen nuevas profesiones, en este apartado ilustraremos la ISP, seguida de su aliada conocida como la MI; de las cuales, haremos una comparativa que delimite ambas profesiones. Para concluir, expondremos la situación en la que se encuentra el sector a varios niveles.

2.2.1. Interpretación en los servicios públicos

Es cierto que cuando un extranjero llega a otro país, lo idílico sería que hablase la lengua de ese país o que la aprendiera rápidamente. Sin embargo, la adquisición de una segunda lengua

⁶ Término propuesto en Bestué, García-Beyaert y Ruiz de Infante (2011, p.47).

conlleva un tiempo, sobre todo un tiempo de ensayo error (Corsellis, 2010, p.2). Un tiempo en el que seguramente se necesite llevar a cabo procesos o trámites que requieren una terminología especializada como, por ejemplo: solicitar visados, permisos de residencia, una visita médica, procesos legales y un largo etcétera. Para todo ello, lo más sensato sería recurrir a un profesional, aunque no siempre es lo que ocurre.

Un mundo en el que, desde la Antigüedad, con personajes como Malinche, intérprete de Hernán Cortés, han existido los intérpretes a causa de una necesidad indiscutible de la comunicación entre distintos pueblos y culturas. El gran «boom» de la interpretación llega en la Primera Guerra Mundial, pero no porque nazca esta profesión, sino porque es cuando se produce un auge en cuanto a su reconocimiento, especialmente en la interpretación de conferencias.

2.2.1.1. Definición

La ISP es el fenómeno que se da entre dos personas con idiomas y culturas diferentes que quieren comunicarse entre sí, pero que desconocen la lengua de la otra. Entonces, es cuando entra en juego el papel del intérprete que, como un tercero en la conversación de forma ajena e imparcial transmite el mensaje en un idioma y en el otro, desempeñando un papel de «enlace», como comúnmente se le llama a esta disciplina también.

No han sido pocos los autores que se han atrevido a definir esta materia. Cabe destacar como países pioneros a Australia, Suecia o Reino Unido. Wadensjö (1998, p.33) habla de ella como de un tipo de interpretación que tiene su foco de actuación en los servicios públicos, proporcionando la comunicación entre profesionales y usuarios. No obstante, encontramos una definición más general por parte de Mikkelsen (1996, p.126) que se refiere a la ISP como una actividad que facilita la comunicación entre las personas que no hablan la lengua oficial y los proveedores de los servicios públicos. De esta forma, se garantiza un acceso de forma igualitaria a servicios legales, sanitarios, educativos y sociales.

En cuanto a terminología, no podemos olvidar que para referirnos a este rol dependiendo del autor en cuestión encontramos diferentes nombres. En Europa el más común es el de ISP, aunque en otros países se refieren a ella como *community interpreting* (EE. UU., Canadá y Australia), *liason interpreting*, *dialogue interpreting*, interpretación bilateral o triádica, entre otros.

Habría que decir también que no es solo su denominación lo que puede considerarse como múltiple, sino también los campos de investigación que abarca. A juicio de Vargas-Urpí (2011, pp.57-58), tanto de una forma teórica como metodológica, la ISP comprende varias disciplinas, las cuales son las únicas que pueden explicar algunas de las cuestiones relacionadas con esta práctica.

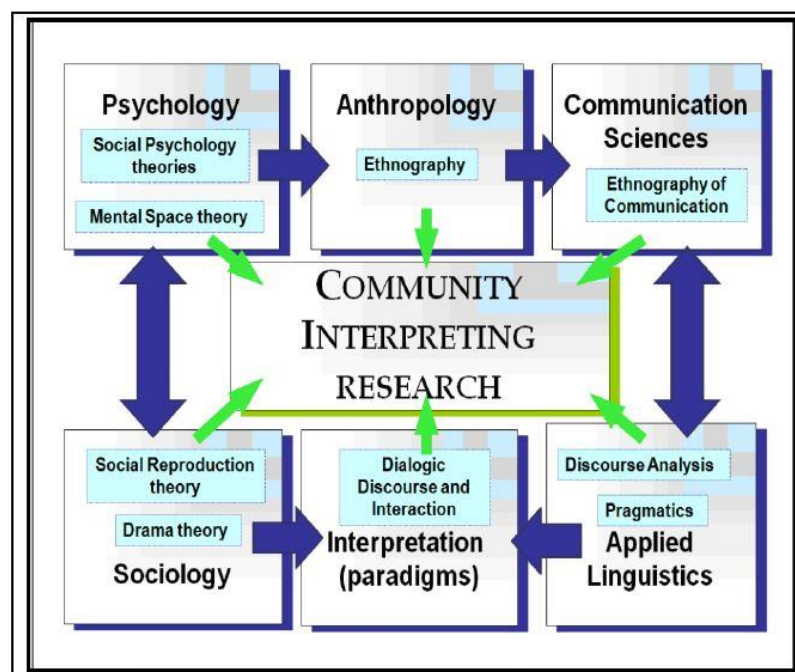


Figura IX. «Interconnection among theoretical and methodological frameworks in Community Interpreting research». Recuperado de Vargas-Urpí (2011, p.58)

Como podemos observar en la Figura IX, todas estas áreas de estudio (Psicología, Antropología, Ciencias de la Comunicación, Lingüística Aplicada, Interpretación y Sociología) se ven interconectadas entre sí al mismo tiempo que con la ISP. A lo largo del artículo, Vargas-Urpí (2011) va desarrollando cada una de ellas conforme al impacto que han tenido en la investigación de la ISP, con el objetivo de subrayar la pluralidad de los académicos.

2.2.1.2. Cómo se da la ISP

Como ya es conocido en nuestro ámbito y con el objetivo de comprender mejor esta práctica, hay que recordar que es un proceso que toma lugar en una disposición triádica, como comentábamos previamente. La siguiente figura (Figura X) muestra de una forma más accesible cómo se produce la situación comunicativa.



Figura X. Situación comunicativa triádica de la ISP

Como se puede observar en la Figura X⁷ el papel del intérprete es clave en el proceso comunicativo, ya que toda la información pasa «a través» de él, como si de un aparato telefónico se tratase. Si el usuario, en su mayoría suele ser una persona inmigrante que no habla la lengua oficial del país, quiere establecer una comunicación con el proveedor del servicio, que es como se denomina a la persona que trabaja en el sector en cuestión, ha de recurrir a un servicio de interpretación.

Si se presta atención a las formas de la Figura X, podemos observar una diferencia y es que, aunque el intérprete promueva la autonomía comunicativa entre las partes (flecha que conecta a usuario y proveedor) como indica su labor; es él, el que indirectamente, va a transmitir la información a cada una de las partes (posición central, aunque desdibujada).

Para establecer dicha comunicación, el intérprete ha de valerse de diferentes técnicas. Por ende, podemos diferenciar estas técnicas en: interpretación bilateral, interpretación susurrada, traducción a la vista o traducción escrita. Las dos técnicas más utilizadas en este tipo de interpretación son la «interpretación bilateral» y la «interpretación susurrada» (*chuchotage*). En primer lugar, encontramos la más recurrente de las dos, que consiste en lo que explicábamos previamente, el intérprete reproduce el mensaje en pequeños fragmentos de forma consecutiva intercalando un idioma y el otro. En segundo lugar, la susurrada o del francés *chuchotage*, se trata de interpretar colocándonos junto al proveedor o al usuario, de forma simultánea toda una intervención entre varios miembros de una parte en el idioma de origen al idioma de destino de este usuario (Corsellis, 2010, p.5). Se da en casos como una reunión de negocios en la que en un momento de la conversación componentes del mismo grupo lingüístico establecen una

⁷ Para elaborar la Figura X, nos hemos inspirado en los esquemas propuestos por Bolden (2000, p.391).

conversación paralela y se interpreta este mensaje colocándonos al lado de la persona y susurrándole. Esta técnica se utiliza del mismo modo en el ámbito judicial, en otras palabras, si en un juicio el juez está manteniendo una conversación con una de las partes o con un testigo ajenos a la persona que no habla su lengua oficial, la persona que interpreta se colocará junto al usuario y le transmitirá el mensaje haciendo uso de esta técnica. También, se recurre al *chuchotage* en algunos países para el ámbito sanitario. Todavía cabe señalar que, en el ámbito educativo si se da la situación de que se convoca una reunión general para los padres y madres de un grupo en el que alguna de las familias no habla el idioma, pues se procederá a interpretar junto a estos usuarios en cuestión.

Las otras dos técnicas, aunque menos utilizadas, pero igualmente recurrentes, se utilizan en situaciones concretas. La traducción a la vista suele darse en distintos ámbitos y consiste en el hecho de interpretar simultáneamente la información escrita en un documento. En el ámbito sanitario, por ejemplo, cuando el paciente (usuario) tiene una consulta con el personal sanitario (proveedor) y este último le aporta una receta médica o le solicita un consentimiento informado para llevar a cabo cualquier intervención u operación quirúrgica. En cambio, en el ámbito jurídico: cuando un testigo o la otra parte presenta una prueba escrita, esta ha de ser traducida al usuario. Y otro ejemplo sería en el ámbito socioeducativo, cuando se recurre a documentos oficiales que solo están disponibles en la lengua oficial del país o documentos internos de la escuela como las normas o la lista de ropa y enseres necesarios para un viaje o excursión. Se debe agregar que es responsabilidad del propio intérprete el decidir qué técnica es la más adecuada para cada situación, se observa en la Figura XI como el intérprete se abastece de estas técnicas durante su intervención.

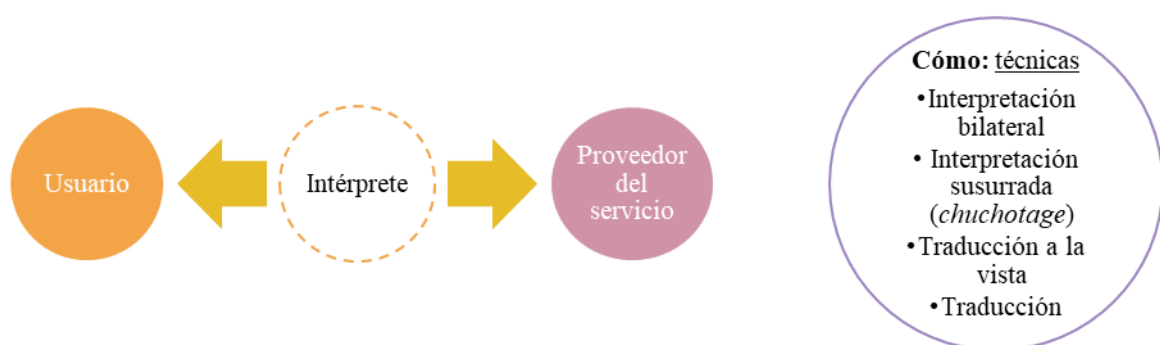


Figura XI. Situación comunicativa y técnicas de la ISP

2.2.1.3. *Dónde se da la ISP*

La ISP como su propio nombre indica se da en los servicios públicos, que son aquellos servicios que cubren las necesidades básicas de todo ser humano. Como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) indica todo ser humano tiene derecho a un acceso igualitario a estos servicios. Podemos dividir los ámbitos de actuación, como ya hemos mencionado de forma independiente anteriormente, en ámbito médico-sanitario, ámbito socioeducativo y ámbito jurídico-policial.

De la misma forma, estos ámbitos se conforman por diferentes microorganismos o microámbitos como podrían ser colegios, oficinas de atención al ciudadano, hospitales, juzgados, ONG, ambulatorios, universidades, oficinas de empleo, notarías, ámbito penitenciario, casas de acogida (violencia de género) o centros de salud mental, entre otros. Todos ellos dependientes de un poder público. En la Figura XII, se observa el «dónde» se proporciona el servicio por parte del proveedor.

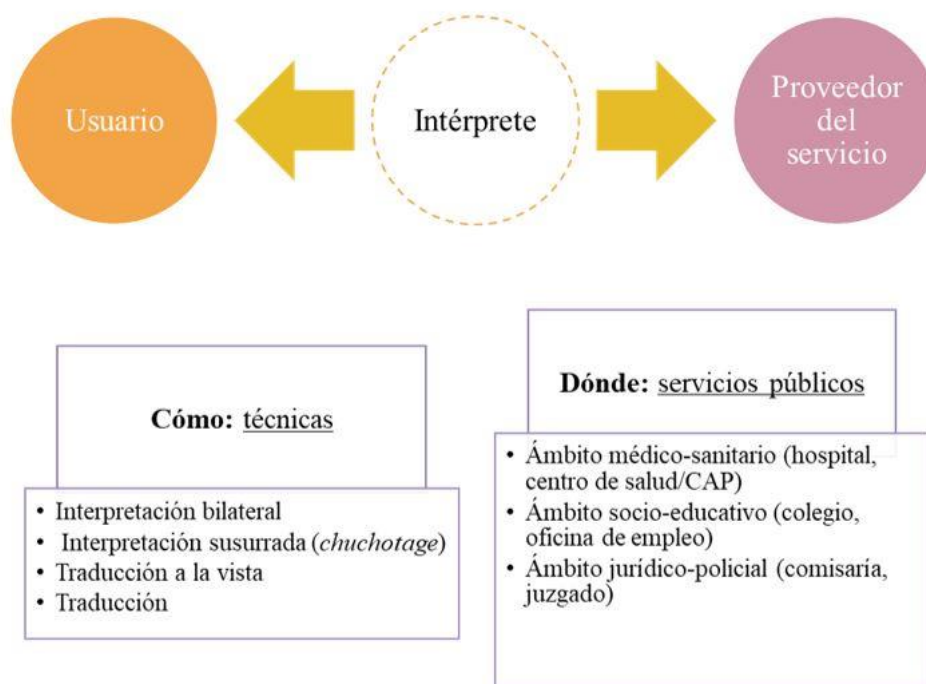


Figura XII. Situación comunicativa, técnicas y ámbitos de la ISP

Se considera la ISP como una respuesta a una necesidad social, como la solución a un problema persistente, como el puente entre culturas más directo que existe. Todo ello, ya que el entorno que nos rodea está en constante cambio y evolución. Además, de que podría

considerarse como una de las modalidades de interpretación más personales y tangibles, ya que el intérprete toma un papel más visible.

2.2.2. Mediación intercultural

Existe una buena cantidad de definiciones de la MI como fruto de las investigaciones de diversos autores. A continuación, ilustraremos algunas de ellas contrastándolas y poniendo el foco en ciertos matices que vemos oportunos. A diferencia de como indicábamos anteriormente respecto a la figura del intérprete, el mediador tiene voz propia, interactúa en la conversación implicándose de forma que puede dar, por ejemplo, explicaciones o consejos. Como nos afirma Giménez Romero (1997, p.142) la mediación es una manera de terciar una situación de índole multicultural con el objetivo de regular conflictos, mejorar la convivencia y conseguir una comprensión mutua. Dicho de otra forma, se centra más en lo social que en lo lingüístico. A su vez, Sales Salvador (2005, p.1) indica que «el mediador es algo más que un traductor/intérprete», ya que implica una «intervención social».

Sobre esta materia, García-Beyaert y Serrano Pons (2009, p.55) describen la MI como una «acción interventiva», es decir, es necesaria una «interacción efectiva» de todos los participantes de la situación comunicativa. Además, como comentábamos anteriormente tiene como objetivo poner solución a problemas relacionados con otras personas o colectivos. Por ello, entendemos que la mediación no siempre se basa puramente en el ámbito lingüístico, sino que puede albergar muchas vertientes.

Una de las figuras más relevantes dentro de la interpretación es Pöchhacker, profesor e investigador austriaco. Él mismo afirma que «todo intérprete es mediador, pero no todo mediador es intérprete», en su obra *Interpreting as Mediation*, citada en Vargas-Urpí (2013, p.133). Es decir que, aunque parecen profesiones similares por la presencia de diferentes idiomas y culturas, tienen muchas diferencias que no se ven a simple vista.

2.2.3. Interpretar o mediar

A vista de pájaro, como afirmábamos previamente, estas disciplinas comparten innegablemente muchos puntos en común, ya que ambas responden a una necesidad sociocomunicativa entre un usuario y un proveedor miembro de una administración pública.

Por ello, es su responsabilidad tener las competencias necesarias en ambas lenguas, sin olvidar ni restar importancia a sus respectivas culturas. Entre sus similitudes también cuentan desgraciadamente con la ausencia de reconocimiento y una considerable precariedad laboral. A su vez, de una falta de formación reglada y de sistemas de acreditación oficial.

Al mismo tiempo que cuentan con numerosos elementos comunes, presentan varias diferencias. Algunas de las diferencias más eximias son las tareas que desempeñan cada uno. El intérprete de servicios públicos se encarga de facilitar la autonomía comunicativa de cada una de las partes, ha de mostrar una total imparcialidad y otro de sus principios básicos es la precisión, en otras palabras, solo intervendrá cuando sea estrictamente necesario (Vargas-Urpí, 2019).

Mientras tanto, dentro de los cometidos del mediador intercultural se cuenta con dedicarse a preparar actividades o talleres, o asesorar y acompañar en cuestiones culturales. De igual modo que puede intervenir en la conversación, ya sea haciendo preguntas u observaciones, o haciendo resúmenes de forma que se haga más fácil la recepción de la información por cada una de las partes. Mientras que el mediador desempeña una función de acompañamiento y actúa con un uso más flexible de la voz propia con la intención de acercar a los usuarios en la medida de lo posible, el intérprete se centra en la función meramente de «puente lingüístico» (Vargas-Urpí, 2019)⁸.

2.2.3.1. Códigos deontológicos

Para poder comparar bien ambas profesiones, es imprescindible tener en cuenta algunos de los códigos deontológicos por los que se rigen cada una de ellas. En primer lugar, vamos a desarrollar el código deontológico en el que se basará nuestra comparativa más adelante. Este código es el de García-Beyaert et al. (2015, p.9), bajo el nombre de «A Code of Ethics for The Community Interpreter» y se desglosa a continuación:

- *Confidentiality* (confidencialidad): el intérprete no divulgará ninguna información privada, excepto cuando se requiera por normas institucionales o por ley.
- *Accuracy* (precisión): el intérprete no deberá omitir, añadir, distorsionar o modificar de ninguna forma el contenido del mensaje original.

⁸ Información extraída de la *CAPSULE 1* del proyecto *Expanding Professional Borders* realizado por el grupo de investigación MIRAS: <https://youtu.be/XtOoz3YLLI4> [Fecha de consulta 07/05/2020].

- *Impartiality* (imparcialidad): el intérprete deberá abstenerse de manifestar cualquier creencia personal, especialmente respecto al contenido y tono del mensaje.
- *Transparency* (transparencia): el intérprete deberá interpretar todo lo que se dice para asegurar que se comunica toda la información expresada a ambas partes.
- *Direct communication* (comunicación directa): el intérprete deberá apoyar la comunicación directa entre usuarios y proveedores.
- *Professional boundaries* (límites profesionales): el intérprete deberá mantener los límites profesionales, tanto durante su intervención como fuera de ella.
- *Intercultural communication* (comunicación intercultural): el intérprete deberá intervenir solo cuando se requiera alguna aclaración cultural y sin expresar sus propias opiniones o especulaciones sobre ninguna de las culturas implicadas.
- *Professional conduct* (conducta profesional): el intérprete deberá mostrar una gran adherencia a la ética profesional y a las buenas prácticas.

Por otro lado, habría que decir que no hay ningún código deontológico oficial para la mediación interlingüística e intercultural (Sales Salvador, 2014, p.55). Por ende, es complicado elegir uno, ya que se cuenta con el propuesto por la Asociación Madrileña de Mediadores (2010)⁹ o con el de Flor y Antonin (2014), entre otros. No obstante, hemos decidido basarnos en el segundo para regir la siguiente comparación. Este código está destinada al ámbito sanitario, aunque se considera que reúne los principios más relevantes de forma general. Sus principios éticos son los siguientes (Flor y Antonin, 2014, pp.189-197):

- *Professionalism* (profesionalidad): el mediador intercultural deberá actualizar y mejorar su conocimiento y herramientas constantemente. Además, tiene que ser consciente de los límites profesionales, tener la habilidad de tomar decisiones independientes y actuar como enlace entre usuarios y proveedores.
- *Responsability* (responsabilidad): el mediador intercultural es responsable de proporcionar comunicación entre usuarios y proveedores.
- *Confidentiality* (confidencialidad): el mediador intercultural no debe divulgar ni utilizar información adquirida durante su actividad profesional.
- *Neutrality* (neutralidad/imparcialidad): el mediador intercultural debe ser neutral bajo los principios de no discriminación y de objetividad.

⁹ Información extraída de la página web de la Asociación Madrileña de Mediadores: https://icalorca.es/mediacion/wp-content/uploads/2014/11/Codigo_Deontologico_del_Mediador_web.pdf [Fecha de consulta 08/05/2020].

- *Equality* (igualdad): el mediador intercultural debe garantizar la igualdad entre las partes y evitar los desequilibrios de poder.
- *Integrity, honesty and veracity* (integridad, honestidad y veracidad): el mediador intercultural debe basar la comunicación en la verdad.
- *Educational principles* (principios formativos): el mediador intercultural debe formarse en cuanto a la educación y a los diferentes factores sociales en constante cambio.
- *Cooperation* (cooperación): el mediador intercultural debe trabajar formando parte de un equipo y ajustar su papel dependiendo del contexto, el servicio o el caso específico en cuestión.

A continuación, se va a hacer una breve comparación y reflexión sobre los dos códigos deontológicos. En cuanto a los puntos en común de ambos códigos, se cuenta con los principios de confidencialidad, imparcialidad, transparencia o veracidad, comunicación directa o responsabilidad, límites profesionales o profesionalidad.

Sin embargo, se echa en falta la precisión —principio muy importante en cuestión de ISP— que quiere decir evitar cualquier modificación del mensaje original, ya sean omisiones, adiciones o cualquier tergiversación de la información. Todo esto parece reafirmar los conceptos que se exponían previamente, entre los cuales contamos con la «libertad» del mediador de poder resumir la información con el fin de hacerla más clara para el receptor, simultáneamente a que el intérprete debe mantener el mensaje original sin modificaciones a la hora de trasladarlo al otro idioma.

Por último, es notorio diferenciar la cuestión de la comunicación directa y la autonomía comunicativa. En el primer caso, consiste en que las partes se dirijan directamente entre ellas, y en el segundo, que cada parte sea responsable de su propio mensaje sin esperar la intervención del intérprete. La diferencia entre ambas profesiones es que la MI promueve la comunicación directa, pero no vela por la autonomía comunicativa a causa de que tampoco es necesaria la precisión como se explicaba en el párrafo anterior. Baste, como muestra de la comunicación directa en mediación que el mediador mencione algo que preocupa al usuario, sin que este lo haya dicho de forma espontánea durante la reunión, o que añada temas a la conversación porque le parezcan interesantes. Así, se estimula la comunicación directa, pero no la autonomía comunicativa porque el mediador es un actor más en la conversación.

2.2.3.2. Límites de cada profesión

García-Beyaert (2015, pp.377-378) nos compara cada profesión con el hecho de llevar un sombrero puesto para clarificar dos asuntos: las tareas que desempeñan son totalmente diferentes y, no se puede ejercer de intérprete y de mediador al mismo tiempo. En otras palabras, en el caso de las tareas llevadas a cabo encontramos que las del intérprete son únicamente de transmisión del mensaje y las del mediador ofrece su propio mensaje, con explicaciones o consejos. Asimismo, la misma persona puede desempeñar el rol de intérprete y de mediador, pero no en la misma situación comunicativa, porque esto puede generar confusión y los usuarios deben saber qué rol está llevando a cabo en todo momento.

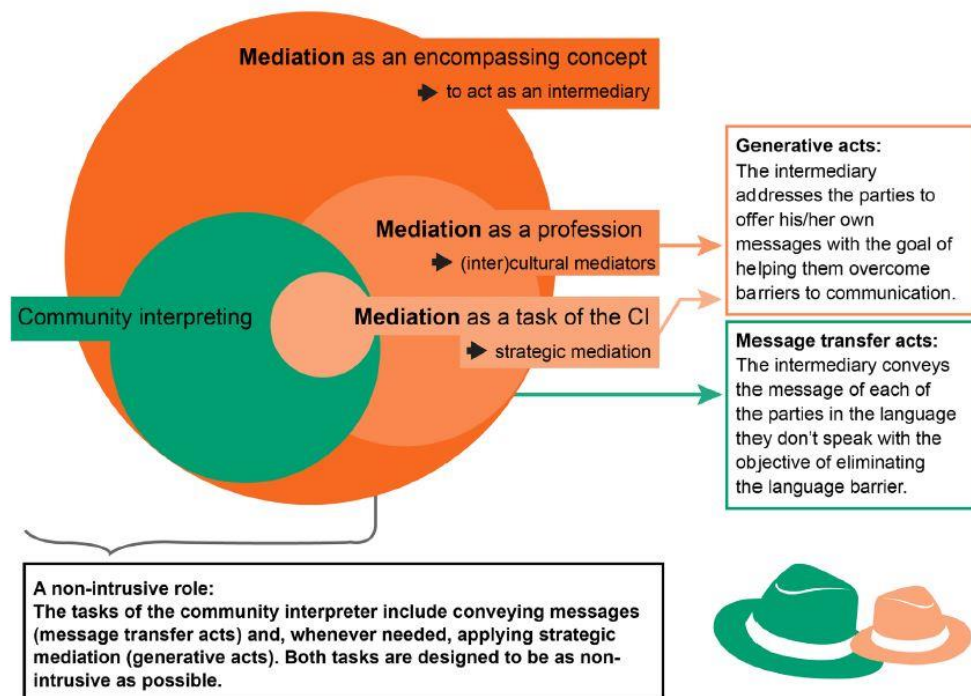


Figura XIII. Descripción general de la mediación y los casos en los que solapa con la ISP. Recuperado de García-Beyaert (2015, p.377).

En la Figura XIII como nos muestra García-Beyaert (2015, p.377), la mediación puede ser interpretada como tres conceptos diferentes, pero que forman a su vez parte los unos de los otros. En su sentido más general, la mediación es el hecho de actuar como intermediario para resolver un conflicto. Dentro de él encontramos la mediación como una profesión, es decir, los mediadores interculturales que llevan a cabo el papel de dirigirse a los participantes con sus propios mensajes para que superen las barreras de comunicación. Por último, encontramos la mediación como una tarea dentro de la ISP, ella lo define como *strategic mediation*. Consiste

en actuar como un mediador intercultural dentro de su intervención como intérprete. Sin embargo, como afirmábamos anteriormente, es muy importante diferenciar las situaciones en las que se actúa como intérprete y como mediador, para no causar confusión en el usuario y en el proveedor.

2.2.4. Interpretación en los servicios públicos a varios niveles

2.2.4.1. Panorámica internacional

Para hablar de la situación en la que se encuentra la ISP tanto a nivel internacional como nacional, es imprescindible hablar de dos autores que han supuesto un gran apoyo a la hora de categorizar a los países: Ozolins y Sauvêtre.

Ozolins (2000) divide los países según la respuesta que dan a la necesidad social de la ISP por parte de la Administración. Establece cuatro tipos de respuesta: negación de la necesidad (países de Europa del Este), provisión de servicios *ad hoc* (España o Italia), creación de servicios genéricos (Canadá) y soluciones globales e integrales (países pioneros como Australia, Suecia, Países Bajos o Reino Unido). A continuación, se observan dos figuras (Figura XIV y Figura XV) que hemos confeccionado, a partir de una contribución posterior de Ozolins (2010, pp.202-203), con el objetivo de recoger algunos de los datos más relevantes respecto a los países mencionados.

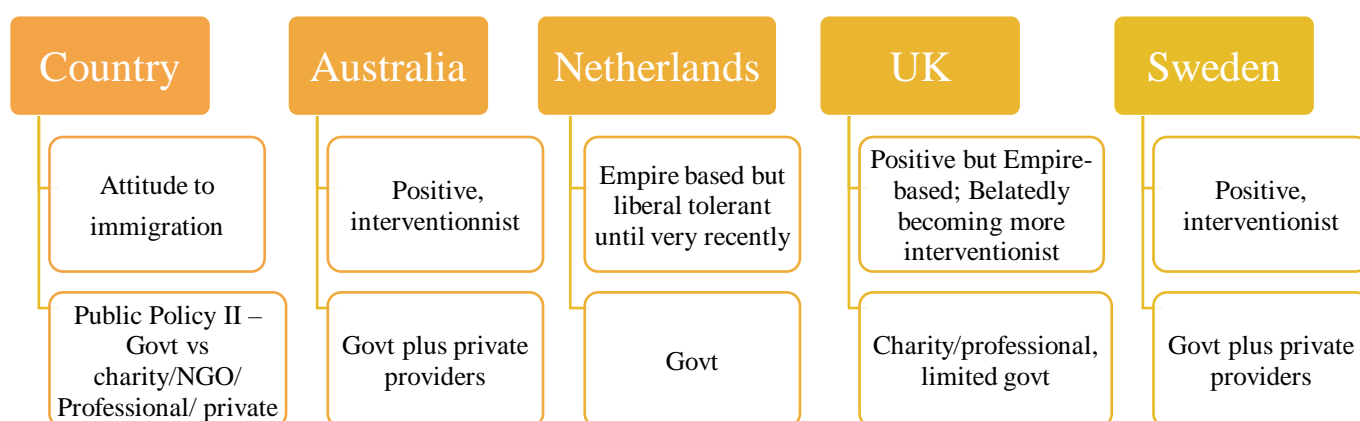


Figura XIV. Respuesta de los países pioneros frente a la necesidad de la ISP. Información extraída de Ozolins (2010, pp.202-203)

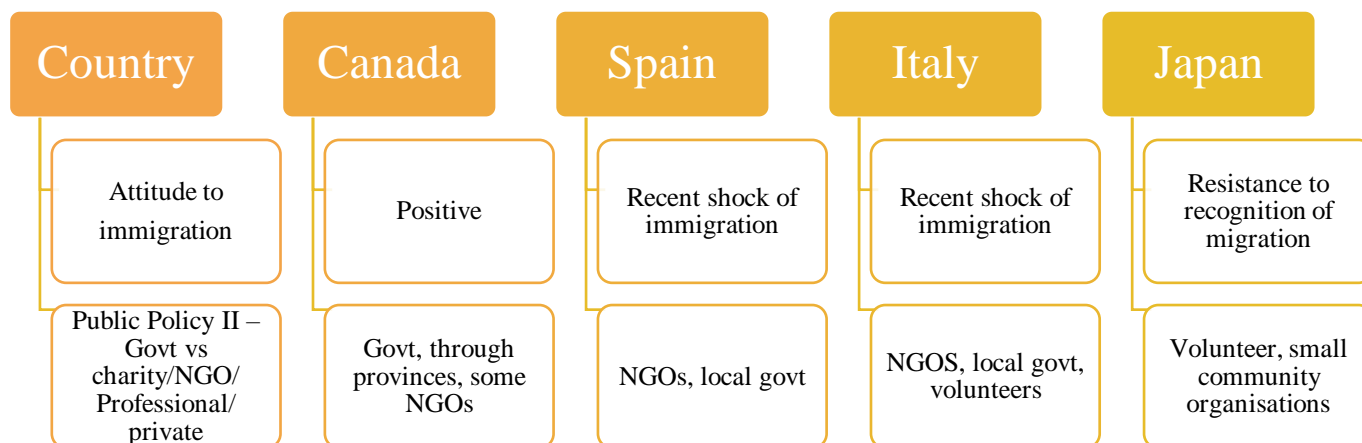


Figura XV. Respuesta del resto de países frente a la necesidad de la ISP. Información extraída de Ozolins (2010, pp.202-203)

Nos hemos basado en la tabla que presenta el propio Ozolins (2010, pp.202-203) sobre los efectos de algunos factores variables según cada país. Se han seleccionado los datos respecto a la actitud que presenta cada país frente a la inmigración y quién ofrece las soluciones a la ISP, a su vez que hemos elegido algunos países que queríamos destacar.

Asimismo, Sauvêtre (2000) se centra en el tipo de soluciones que establecen según el país. Encontramos tres modelos:

1. El modelo británico: consiste en mantener una percepción más inclusiva y multicultural. Propicia la convivencia de diferentes culturas, sin anteponer ninguna. Son los más predispuestos a dar soluciones y servicios.
2. El modelo francés: busca mantener la identidad nacional por encima de las demás, es necesaria la adquisición de la lengua nacional y esto es responsabilidad de las minorías. Además de Francia, otros países que forman parte de este modelo son Bélgica, España, Italia o Portugal.
3. El modelo alemán: no es «asimilacionista», en otras palabras, no integra al extranjero en su cultura, pero tampoco se reconoce su cultura de origen. A parte de Alemania, encontramos a Suiza y Austria como países que se basan en este modelo.

Finalmente, tras exponer las dos formas más importantes de categorizar los países según la situación en la que se halla la ISP en cada uno de ellos, hemos de reconocer que se trata de otro mundo al que podríamos dedicarle una investigación completa para poder dar respuesta a cada una de las cuestiones que se quedan en el tintero. Sin embargo, vamos a centrarnos en el ámbito nacional y autonómico para desarrollar nuestro estudio.

2.2.4.2. Panorámica nacional

Para darle forma a nuestra investigación, hemos de desplazarnos a la Península Ibérica, al sur de Europa, conexión entre continentes; donde se encuentra un país por el que han pasado numerosos pueblos de diferente procedencia. En sus inicios, la Prehistoria, que fue seguida del paso de los cartagineses, romanos, así como del reino visigodo en la Edad Media. A su vez, conquistados por los musulmanes, que podría considerarse como una de las civilizaciones que más influencia ha dejado en nuestra cultura hoy en día. A nivel nacional, hemos pasado de ser un país emigrante a un país receptor de inmigrantes. Por ello, la conciencia social y la empatía debería propiciar el acogimiento de inmigrantes (Martin, 2006, p.130). Sin embargo, la realidad deja mucho que desear y seguimos en el grupo de países que aportan soluciones *ad hoc*, según la clasificación de Ozolins (2000), comentada en el apartado previo. Se justifica esta afirmación teniendo en cuenta a Foulquié-Rubio et al. (2018, p.9), que revelan como conclusión de su estudio sobre la situación que «los recortes y la falta de conciencia general [...] han hecho que en la mayoría de los ámbitos no se haya conseguido avanzar hacia una provisión de servicios». Para comprender la situación de la profesión es necesario tener una visión general de diferentes ámbitos.

A nivel legislativo, la Ley Orgánica 4/2000, del 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. En el Artículo 3. «Derechos de los extranjeros e interpretación de las normas»; se afirma que los extranjeros gozarán de los mismos derechos que los españoles. Es decir, no habrá diferencias con motivo de su nacionalidad, raza, sexo, religión, opinión política o cualquier otra condición.

Si bien, siguiendo con esta ley, conocida como la Ley de Extranjería, en el Artículo 35, que trata sobre los menores no acompañados, encontramos varios puntos que consideramos importantes para tener en cuenta. En el tercer punto, declara que una vez se encuentre a un menor, este recibirá «la atención inmediata que precise». En el punto cuatro, se le «pondrá a disposición de los servicios competentes de protección de menores de la Comunidad Autónoma». Es decir, todo menor no acompañado tiene derecho a ser atendido por un servicio de protección, tras haber sido verificada su minoría de edad y, por supuesto, al carecer de documentación oficial. Y, como se indica en el punto doce, serán las comunidades las que se pondrán de acuerdo «para asumir la tutela y custodia, con el fin de garantizar a los menores unas mejores condiciones de integración».

No obstante, hay una clara carencia de la presencia de los servicios de traducción e interpretación en estos ámbitos. El único artículo que garantiza el derecho a un intérprete es el número 22 («[...]así como a la asistencia de intérprete si no comprenden o hablan la lengua oficial que se utilice») en materia jurídica.

Podemos hacer un breve resumen de la situación de la ISP por distintos ámbitos gracias al capítulo escrito por Foulquié-Rubio et al. (2018) en el que trata la evolución que se produjo durante la década de 2006-2016.

En primer lugar, en el ámbito sanitario se les debe proporcionar el servicio para informarles de «cualquier acción sanitaria». Hubo un tiempo en el que los extranjeros en situación irregular solo quedaban amparados en condiciones de emergencia, embarazo o si se trataba de personas menores de edad. Por otro lado, cabe destacar que numerosos centros hospitalarios aumentaron su uso de la interpretación telefónica como solución. Aunque gran parte del personal sanitario sigue intentando evitar usar este servicio debido a su desconocimiento y recurren a los gestos, traductores automáticos u otros métodos no profesionales (Foulquié-Rubio et al., 2018, p.3).

En el ámbito social escasea por completo la presencia de figuras profesionales y son cubiertas por personas voluntarias y ONG. En cuanto a la educación, la realidad general no es más esperanzadora. En la mayoría de los casos en los que no se recurre a intérpretes profesionales para intervenir entre las familias y el personal educativo, puede que se recurra a un mediador intercultural que forme parte del Ayuntamiento o de una ONG. Aunque la solución más frecuente es recurrir a los propios niños, a sus hermanos mayores o a otros compañeros de clase (Foulquié-Rubio et al., 2018, p.4). Estos son algunos de los ámbitos que hemos querido recalcar y podemos afirmar que, aunque han pasado unos años, la situación no ha proliferado mucho.

Hay que mencionar, además a nivel de investigación existen diferentes grupos por parte de varias universidades del país, de los cuales podemos encontrar numerosas y enriquecedoras publicaciones. Contamos con el grupo FITISPOS (Universidad de Alcalá de Henares), grupo MIRAS (Universidad Autónoma de Barcelona), grupo CRIT (Universidad Jaume I) y el grupo GRETI (Universidad de Granada). Asimismo, la RED COMUNICA es el conjunto de grupos de investigación de diferentes universidades de España y tiene como fin pasar a ser un Observatorio Permanente de la Comunicación, enfocándose especialmente en el área de la ISP.

2.2.4.3. La ISP en Andalucía

Desplazándonos a la zona sur de la península, encontramos además de un alto porcentaje de población inmigrante, fenómeno que comentaremos más adelante, la implantación de diferentes Planes Integrales para la Inmigración en Andalucía, de mano de la Conserjería de Gobernación de la Junta de Andalucía.

En el I Plan (2001), como explica Martín (2006, p.145), se estableció un amplio sistema de puntos de información para inmigrantes, aunque cada uno dependía de dependencias municipales, ONG y sindicatos; todos ellos financiados por la Junta. Por lo que se estaba financiando un servicio que debería incluir traducción e interpretación, pero no hay estipulación ni garantía de la calidad, ni de la profesionalidad, ni siquiera de que se ofrezca este servicio.

En el II Plan (2006-2009), encontramos que se menciona la figura del intérprete en cuanto al acceso al Servicio Andaluz de Empleo (más adelante, SAE), en el caso de tratarse de población inmigrante residente en Andalucía. Además de como ya venía estipulado en la Ley de Extranjería, el papel del intérprete también sigue figurando en cuanto a asistencia jurídica para los extranjeros que lo soliciten. En el marco educativo, entra en juego la figura del mediador o mediadora intercultural dentro de las áreas de intervención del Plan, por medio de la formalización de convenios con organizaciones no gubernamentales. Lo mismo se plantea respecto al campo sociosanitario. Asimismo, se promueve el desarrollo de actividades de formación continua y especializada en la MI.

A partir de este II Plan, se comienzan a implantar las Aulas Temporales de Atención Lingüística (ATAL) en relación con las necesidades de cada una de las zonas y de los centros que escolarizan alumnado inmigrante. Sin embargo, como se estipula en la propia Orden de 15 de enero de 2007, que regula las medidas y actuaciones a desarrollar para la atención del alumnado inmigrante y, especialmente, las Aulas Temporales de Adaptación Lingüística; estas aulas no se encuentran en todos los centros educativos, solo en algunos de ellos, lo cual no garantiza por completo dicha asistencia lingüística.

Por último, no es hasta el III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte 2016 donde se incluye la figura del mediador y mediadora intercultural. Se convocan subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para la MI, con el objetivo de desarrollar programas que actúen en los procesos en el sector educativo, además de la sensibilización de la comunidad educativa en cuanto a la interculturalidad, sin olvidar dentro de este Plan la

propuesta de un Servicio de Traducción. Dicho servicio tiene como función la traducción de textos breves (formularios o impresos de matriculación) a los idiomas más frecuentes, haciendo más accesible la comunicación entre las familias y los centros educativos. Hoy día, se cuenta con el proyecto decreto de un IV Plan Integral de la Inmigración en Andalucía (2018-2022) “Ciudadanía Migrada”.

Existen casos concretos en los que se muestra la importancia de la presencia de la MI. Sobre esta cuestión, contamos con un informe del Defensor del Pueblo Andalúz (DPA), con fecha de 2009, sobre un centro de menores de Torremolinos (Málaga), este informe explica las grandes dificultades de comunicación que sufrieron en 2008 cuando atendieron a 385 menores, la mayoría de Marruecos. La conclusión del informe es que hasta que este puesto de mediador no entre a formar parte de la Relación de Puestos de Trabajo de la Junta de Andalucía, no va a tomar la importancia que posee. A pesar de ello, aún no forma parte y se suele tratar de subcontrataciones o convenios subvencionados con ONG (Calvo y Vigier, 2018).

En cambio, en Andalucía hay un organismo que tiene una función muy importante en este sector, hablamos de Andalucía Acoge¹⁰. Es una federación que nace en el año 1991 y que tiene como fin dar respuesta al fenómeno de la inmigración. Hoy día, cuenta con su sede en Sevilla y está compuesta por 9 asociaciones que desarrollan su labor en 21 centros repartidos por toda la comunidad autónoma y la ciudad de Melilla. Recibe financiación por parte de la Unión Europea, el Gobierno de España, la Junta de Andalucía y entidades privadas como la fundación Cajasol.

Cabe destacar la valiosa labor de esta federación en cuanto a la formación de mediadores interculturales por medio de cursos formativos. Además de los mencionados cursos, disponen de varias publicaciones relacionadas con esta propuesta formativa, como son *Formación de mediadores interculturales. El acercamiento al otro* (1996), *Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación* (2002) y *Tendiendo Puentes. Experiencias de Mediación Intercultural desde el ámbito educativo* (2008). Para la publicación de su segunda propuesta contó con la colaboración de Desenvolupament Comunitari de Catalunya, con los que a su vez colaboraron para la realización de diversos talleres (Abril Martí, 2006, p.329).

¹⁰ Información extraída de la página web de la Fundación Andalucía Acoge: <https://acoge.org/> [Fecha de consulta 10/04/2020].

Dentro del marco del III Plan Integral para la Inmigración en Andalucía Horizonte, contamos con un Servicio de Movimientos Migratorios¹¹, que cubre algunos de los objetivos específicos del III Plan:

- fomentar el acceso normalizado de la población inmigrante al Sistema Público de Servicios Sociales;
- informar y orientar a la población inmigrante para facilitar el proceso de integración en la sociedad andaluza;
- promover la participación, el asociacionismo y el voluntariado social entre la población inmigrante, como mecanismo de integración en la sociedad andaluza;
- facilitar el alojamiento temporal o normalizado de la población inmigrante;
- análisis y estudio de los procesos de integración social de la población inmigrante;
- promover la igualdad de trato de la población inmigrante respecto a la española.

Todas estas labores se llevan a cabo gracias a subvenciones institucionales hechas a entidades locales y a entidades privadas.

Ya que nuestra investigación va a poner su foco en la provincia de Cádiz, procedemos a indagar en las Asociaciones de atención a inmigrantes en Cádiz¹² y encontramos siete repartidas por la provincia. Circunscribiremos la búsqueda a la capital y a la ciudad más poblada de la provincia, Jerez de la Frontera, con una población de casi 213 000 habitantes, frente a los 116 000 de la capital.

En primer lugar, en Cádiz capital, ciudad habitada más antigua de Europa, se presentan dos asociaciones diferentes: Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía, a la cual nos remitimos antes para recurrir a su Informe de la Infancia Migrante (v. apartado 1.1.2.1.); y el CEPA (Colectivo Prevención e Inserción de Andalucía). En cuanto a la APDHA, a pesar de que su sede central está en Sevilla, posee una delegación como decíamos en Cádiz. Dicha delegación lleva a cabo numerosos proyectos para defender la posición del colectivo inmigrante frente a diferentes políticas y propuestas administrativas, entre los cuales se puede citar, a finales de septiembre de 2018, la oposición que mostraron ante una moción por parte del grupo político Ciudadanos en el Ayuntamiento de Cádiz. Esta moción tachaba a los

¹¹ Información extraída de la página web de la Junta de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/areas/inclusion/migraciones/paginas/atencion-inmigrantes.html [Fecha de consulta: 11/04/2020].

¹² Información extraída de la página web de la Junta de Andalucía: www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/areas/inclusion/migraciones/paginas/asociaciones-inmigrantes-cadiz.html [Fecha de consulta: 11/04/2020].

«MENAS» de violentos y criminales, podemos relacionar este suceso con lo que anteriormente exponíamos sobre este valor despectivo que injustamente se ha relacionado con este colectivo. APDHA Cádiz solicitaba diferentes puntos a favor de ellos, entre los que podemos destacar: unos trámites de gestión del permiso de residencia más rápidos, revisión del soporte educativo que reciben por parte del sistema de protección de la Junta y un programa homogéneo y progresivo para su transición a la mayoría de edad antes de desprenderse de la tutela de la Junta¹³.

Otro movimiento que podemos mencionar promovido por APDHA Cádiz fue la presentación de una serie de reflexiones con motivo del 70 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹⁴. Rosado (2018), aportó diversos puntos sobre la situación real que pueden llevar a replantearnos si realmente se está cumpliendo dicha declaración. Es destacable como en uno de los últimos puntos, hace una crítica al hecho de que «se invisibiliza» y se dejan en una posición «vulnerable» a estas personas por medio de la violación de nuestra propia legislación. En otras palabras, no existe una garantía de que se proporcione la asistencia jurídica, ni la interpretación que se promete legalmente.

En segundo lugar, nos trasladamos a la tierra del vino y del caballo, Jerez de la Frontera y localizamos CEAIN¹⁵ (Centro de Acogida de Inmigrantes) y AILA (Asociación de Inmigrantes de Andalucía). La primera de ellas formalizó, en diciembre de 2018, un Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Jerez para el desarrollo de un Programa de Asesoramiento Jurídico y Mediación Intercultural. Así como, durante el año 2009, impartió un taller de empleo durante 12 meses, bajo el nombre *Mediainter*¹⁶. Este taller estaba enfocado a personas inmigrantes y tenía como misión la capacitación en MI. Por último, el Ayuntamiento de Jerez cuenta con un Servicio de Atención al Inmigrante; el cual garantiza información, orientación, asesoramiento social y jurídico, así como gestión de informes de regularización.

En definitiva, son muchas las iniciativas y los intentos de regularización, pero a la hora de la verdad sigue habiendo un desconocimiento general de la profesión y una confusión entre la mediación y la interpretación, así como cierto intrusismo laboral de perfiles no profesionales.

¹³ Información extraída de la página web de APDHA Cádiz: <https://www.apdha.org/cadiz/?p=2916> [Fecha de consulta 06/05/2020].

¹⁴ Información extraída de la página web de APDHA Cádiz: <https://www.apdha.org/cadiz/?p=3041> [Fecha de consulta 06/05/2020].

¹⁵ Información extraída de la página web de la organización CEAIN: <https://ceain.acoge.org/> [Fecha de consulta: 10/04/2020].

¹⁶ Información extraída de la página web del Diario de Jerez: https://www.diariodejerez.es/jerez/Concluye-taller-empleo-Ceain-inmigrantes_0_327867459.html [Fecha de consulta: 11/04/2020].

2.3. Figuras no profesionales: un nuevo mundo lingüístico por descubrir

En este último apartado vamos a tratar de forma general la interpretación no profesional, así como la figura de los menores como intérpretes o mediadores interculturales. Dibujaremos el perfil que suelen tener estos niños o niñas, cómo perciben esta función que desempeñan, cómo les afecta emocionalmente y qué supone para su desarrollo.

2.3.1. Interpretación no profesional

Se ha decidido comenzar aclarando conceptos generales para así, poder incidir en conceptos más concretos que relacionaremos posteriormente con nuestro corpus y objeto de estudio.

Para poder definir qué es la interpretación no profesional es muy importante tener presente en todo momento el aporte de Antonini (2015, p.277): «Non-professional interpreting refers to interpreting and linguistic mediation activities performed by people who have had no formal training and who are often not remunerated for their work as interpreters». Dicho de otra forma, la interpretación no profesional engloba las actividades lingüísticas que son llevadas a cabo por personas sin formación profesional y que, incluso, no suelen cobrar por estos servicios, lo que nos da a entender que lo hacen como una actividad de voluntariado.

El sector de la interpretación no profesional no es solo un principio teórico, sino que podemos verlo diariamente en el entorno que nos rodea, donde diversas personas se aventuran a asumir el rol del intérprete, sin ni siquiera saber qué lo están realizando y lo que ello supone.

En 2016, se celebraron los Juegos Olímpicos en Río de Janeiro (Brasil), cuya apertura se vio acompañada por un discurso del presidente del Comité Olímpico Internacional, Thomas Bach. Durante el discurso, pronunció las siguientes palabras en inglés: «the selfishness is gaining ground», que en el canal venezolano Tves fueron interpretadas al español por «los selfies están por todos lados». Muchos medios de comunicación tacharon la profesión del intérprete por semejante error, aunque hay que destacar que no se trataba de un intérprete profesional, si no del propio comentarista del programa venezolano.

Otro ejemplo curioso de malentendidos producidos a causa de una interpretación no profesional fue el caso de Willie Ramírez, caso comúnmente conocido como *The seventy-one-*

million-dollar word. Willie era un joven de 18 años, jugador de beisbol, al que tuvieron que trasladar hasta un hospital de Florida en ambulancia en un grave estado de coma. Una vez llegaron al centro sanitario, la familia solo hablaba español y a falta de un servicio de interpretación profesional, un miembro del personal hizo de intérprete. Durante su intervención, la persona que interpretaba trasladó la palabra *intoxicado* por *intoxicated*. Razón por la cual, el personal sanitario siguió el protocolo establecido ante una sobredosis de drogas, mientras que en realidad se trataba de una intoxicación a causa de una hamburguesa en mal estado. Finalmente, el joven quedó tetrapléjico a causa de las intervenciones que le efectuaron, mientras le podrían haber detectado la hemorragia intracerebral que estaba sufriendo en realidad. El centro sanitario fue llevado a juicio debido a la negligencia y tuvieron que enfrentarse a una multa de indemnización de 71 millones de dólares. Conviene señalar que la persona que interpretó afirmó en todo momento no ser una persona cualificada y que no había relación de alcohol ni drogas con la situación del joven, a pesar de su interpretación. Por ello, fue el hospital el responsable en asumir la culpa.

Gracias a estos sucesos se aprecia como el papel del intérprete no puede ser llevado a cabo por personas no cualificadas para ello, ya que las consecuencias pueden llegar a ser desastrosas, como por ejemplo en el segundo caso que se ha mostrado previamente. Además de estos casos famosos, desgraciadamente encontramos la interpretación no profesional en muchas otras situaciones como cuando se recurre a una solución *ad hoc* llevada a cabo por un familiar o amigo/a sin formación en ISP. En ámbito sanitario, cuando se recurre como solución extrema a alguien del personal que es del mismo país de origen que el paciente (usuario) y en ámbito penitenciario, cuando los mismos internos interpretan para otros internos. Encontramos una noticia de El País (1999), en la que cuenta el caso de cómo el personal de una comisaría en Málaga utilizó a un inmigrante en situación irregular como intérprete. El personal lo llamó CIE para que interviniese en la toma de declaración de otro inmigrante que acababa de llegar al país y ser detenido. El abogado que estuvo presente, José Luis Rodríguez Candela, profesor de la Universidad de Málaga, critica que la policía presuma de tener un gran servicio de intérpretes y que después se den situaciones como esta, que al parecer no es la primera ni la última. Por otro lado, hay que destacar que Rodríguez es asesor jurídico en la fundación Andalucía Acoge, la cual tiene un gran papel respecto a la integración de los inmigrantes y la formación en MI¹⁷.

¹⁷ Información extraída de la página web del periódico El País: https://elpais.com/diario/1999/01/06/andalucia/915578527_850215.html [Fecha de consulta 05/05/2020].

Lo anterior no quiere decir que todo sea blanco o negro, sino que también existen posiciones intermedias. Un ejemplo de ello, serían aquellos mediadores interculturales con mucha experiencia que, en ocasiones, también pueden ejercer de intérpretes, sin formación específica para esta segunda función. Se debe a que, en países como Italia o España, la figura profesional más conocida se trata de la del mediador intercultural. Por ejemplo, encontramos el reciente estudio realizado por Gil-Bardají (2020), en el que presenta perfiles profesionales de mediadores interculturales con experiencia, pero sin experiencia en ISP. Lo podemos ver en el análisis de los resultados donde en un 28 % de las intervenciones analizadas del mediador no se tratan de interpretaciones y que aproximadamente un 18 % no son igual de precisas en contenido y forma como las originales. Esto lleva a la conclusión de tres factores relevantes: la evidente diferencia entre la profesión del mediador y la del intérprete, que una formación especializada en ISP es esencial para ser capaces de afrontar situaciones de gran complejidad y la ausencia del principio ético de la precisión en MI (v. apartado 2.2.3.1.).

2.3.2. Intermediación lingüística por parte de menores

A la hora de hablar de este fenómeno, encontramos multitud de términos diferentes dependiendo del autor. Uno de ellos es *child language brokering*, el cual consideramos que refleja a la perfección el significado y todo lo que engloba, tal y como define Antonini (2015).

Child language brokering (CLB) denotes interpreting and translation activities carried out by bilingual children who mediate linguistically and culturally in formal and informal contexts and domains for their family and friends as well as members of the linguistic community to which they belong. (p.48)

Otra de las definiciones que debemos tener en cuenta para comprender esta práctica, es la que viene acompañando a *natural translation*, propuesta de Harris (1976, p.5): «The translation done by bilinguals in everyday circumstances without special training for it». Harris, pionero en este campo de investigación, defiende que cualquier persona bilingüe es capaz de traducir. Además, pone como ejemplo a niños italianos que viven en Montreal y son capaces de interpretar para sus mayores. A su vez, Harris aboga insistentemente que en Traductología se debería estudiar partiendo de la «traducción natural», en lugar de estudiar otras especialidades. Unos años más tarde, Harris junto con Sherwood (1978) llevan a cabo un estudio para probar que la traducción natural es una capacidad innata, afirman que cualquier bilingüe puede desempeñar este papel. De lo contrario, hay una gran cantidad de autores que

no están de acuerdo y declaran que el mero hecho de ser bilingüe no te permite actuar como un intérprete o un traductor cualificado.

La ILM, término que ha sido acuñado por el grupo MIRAS¹⁸ como una traducción al castellano de *child language brokering*, abarca los términos anteriores, aunque este se centra en los menores como las personas que ejecutan la mediación lingüística.

Hall y Guéry (2010, pp.25-28) a lo largo de su artículo sugieren una clasificación que reúne diversas situaciones en las que se produce intermediación lingüística, destacando que esta práctica no radica solamente en la expresión oral:

- ILM cuando una persona no sabe ni escribir ni hablar el idioma; es el caso más conocido en el que el adulto depende del menor, que a su vez se somete bajo presión.
- ILM cuando una persona no sabe ni escribir ni hablar el idioma, pero sí signarlo; consiste en personas con dificultades de audición, que requieren de sus hijos que no tienen dichas dificultades. Bautizados en inglés bajo el nombre de *Children of Deaf Adults (CODA)*, actúan como intermediarios signando lo que dice el otro usuario y oralizando la lengua de signos, respectivamente.
- ILM cuando una persona habla, pero no escribe ni lee el idioma; este caso se daba antiguamente en los escribas profesionales, que tenían un papel fundamental para el gobierno de reinos como el de Inglaterra. A su vez, hoy día se sigue dando en países orientales donde el nivel de alfabetización es bajo, en entornos como, por ejemplo, prisiones.
- ILM cuando una persona habla y escribe un idioma, pero necesita apoyo en situaciones concretas. Este último caso, lo podemos hallar en incluso sociedades alfabetizadas y desarrolladas, y ocurre más de lo que imaginamos. Un ejemplo sería una persona que necesita ayuda para comprender el horario de trenes en una estación y recurre a alguien del personal.

El estudio del fenómeno de la ILM ayudó a percibir a los niños como actores y agentes no solo de sus propias vidas, además del funcionamiento de la sociedad y, se comenzó a entender la ILM como una profesión. A través de diversas investigaciones se dieron cuenta de

¹⁸ Información extraída del grupo de investigación MIRAS de la página web de la Universitat Autònoma de Barcelona: <http://pagines.uab.cat/ilm/es> [12/04/2020].

la amplitud y profundidad de las contribuciones de estos niños a sus hogares, colegios y comunidades (Orellana, 2010, p.48).

García-Sánchez (2010) desarrolla una investigación que trata la ILM como práctica sociocultural entre familias de Marruecos que viven en España. Nos demuestra que las tareas domésticas de estos niños se ven incrementadas en comparación con niños de otras familias de contexto no migrante, puesto que se añaden las labores como intérpretes. Estos niños tenían un papel importante en sus familias, por lo que era muy común verlos haciendo de intermediarios lingüísticos para sus familias en el ayuntamiento, en los bancos o en las oficinas de servicios sociales.

2.3.3. Perfil de los menores

Es importante destacar que clasificar a los menores que actúan en la ILM es bastante complicado, porque dependen de muchos factores como son sus familias, el nivel socioeconómico, su cultura de origen, entre otros. Según Hall y Guéry (2010, p.24), los niños que llevan a cabo este papel vienen de familias de inmigrantes o refugiados de países con un idioma oficial diferente. La labor de estos niños se considera omnipresente, pero a veces invisible para sus familias ya que los adultos tienden a concebir las acciones de los niños como intrascendentes (Orellana, 2010, p.48). De modo que se percibe un perfil del menor que, posiblemente gracias a su escolarización y facilidad de adaptarse más rápido que los adultos a nuevas culturas y lenguas, es capaz de desempeñar esta actividad lingüística.

Ahora examinaremos brevemente parte de la investigación que ejerce Antonini (2015), bajo el proyecto «In Medio PUER(I)», y que habla sobre la situación de la ILM en la región italiana de Emilia-Romaña. Dentro de uno de sus capítulos estudia la ILM en los servicios de atención sanitaria y, por medio de entrevistas a los médicos de familia, recaba información empírica, entre la que figura la opinión del personal sanitario sobre su propia percepción de estos menores. Encontramos testimonios como los siguientes (Antonini, 2015, p.106):

- «They are very much **into their role** [as mediators] and extremely **precise**, they are **not easily intimidated**... precise, I'd say».
- «These children have to grow up fast. (...) They might feel embarrassed by the fact that their parents do not speak the language».
- «He is more **easy-going**, more **open**, very **intelligent**».

- «Yes, for them it's **natural**, it's like breathing».
- «I must say that the children are quite good at it. They are able to immediately grasp the problem and ask the right questions. They are exceptional interpreters. They are always **willing to help**. You can see that **they feel important**. It is a **positive experience** for them».
- «They are very much **into it**. They act all **grown-up**, you can see how much they are into it».
- «They are **natural**».
- «They seem to be **stress-free**. I have always thought that they looked **at ease**. Also because I thank them, I mean I let them know that the role they are playing is very important».

En definitiva, gracias a estas declaraciones se puede dibujar el perfil del menor de una forma general. Por lo tanto, estos niños y niñas suelen ser personas precisas en su intervención, resolutivas, muy inteligentes, fáciles de tratar, competentes en su tarea, entre otros. De manera semejante, estas personas han tenido que madurar rápido y consideran la experiencia como algo positivo, con lo cual siempre están dispuestas a ayudar. Además de todo lo anterior, no se dejan intimidar y hacen que un trabajo complicado parezca lo más sencillo del mundo sin carga estresante, al menos a ojos de los demás. Como consecuencia de todo ello, se sienten importantes por tener cierta aptitud que no todos los jóvenes de su edad poseen.

2.3.4. Impacto de la ILM en los menores

En términos generales, el impacto emocional y psicológico que produce la ISP como práctica profesional por personas cualificadas e incluso experimentadas es axiomático. Existen diversos estudios sobre el tema, pero no se han implantado medidas reales para ponerle solución.

Conforme a Valero Garcés (2006, pp.144-145), hay que tener en cuenta tres parámetros en relación con qué nivel de repercusión podrían tener estas situaciones en el intérprete: personales, situacionales y contextuales. De igual forma, cabe mencionar las consecuencias que producen de gran impacto emocional y que necesitarían apoyo psicológico. Nos regimos por tres parámetros: profesional, laboral y extralaboral. Uno de los artículos que trata Valero Garcés (2006, p.151), se centra en la interpretación en ámbito sanitario y reivindica la falta de

consideración que se tiene hacia este tema, cuando algunas de las intervenciones que llevan a cabo los intérpretes tratan temas relacionados con el dolor, la muerte o la pérdida.

Por lo que se refiere a la formación previa para saber gestionar dichos casos, Valero Garcés (2006, p.168) despliega distintos puntos sobre los que se ha de informar y educar:

- temas acompañados de matices emocionalmente complicados;
- formación psicológica en cuanto a temas básicos;
- reconocer factores que puedan causar estrés;
- reconocer síntomas y poseer métodos para hacer frente al posible impacto psicológico debido a la ocupación profesional;
- preparación en formas para afrontar el impacto, así como la empatía o la autoestima.

De manera que cuando nos referimos a los efectos emocionales y psicológicos que se producen sobre los niños, es importante subrayar que pueden ser diferentes dependiendo del niño; algunos lo pueden encontrar como una situación divertida, mientras que a otros puede suponerle una carga de estrés, que un adulto no sufriría a ese nivel y tendría bajo control (Antonini, 2010, p.6).

En consonancia con Orellana (2009), citada en García Sánchez (2010, p.183), no tenemos estudios que prueben los efectos negativos de la ILM sobre los niños. En cambio, en el estudio llevado a cabo por García Sánchez (2010, p.192) sobre familias inmigrantes de origen marroquí en una zona rural de España, observamos como se produce un fuerte caso de absentismo escolar debido al solapamiento de los horarios de las oficinas de servicios sociales y el colegio. A lo que el director del colegio reconoció que no le incumbía que sus alumnos llevaran a cabo tareas de ILM, pero que le preocupaba que a causa de ello no asistieran a clase (García Sánchez, 2010, p.192).

De acuerdo con Hall y Guéry (2010, p.25), la ILM establece una posición de dependencia por parte del adulto o del individuo que no conoce el idioma en cuestión. Mientras que el menor al asumir este rol, no solo se ve en el compromiso de sobrellevar el peso lingüístico y cultural de la situación, igualmente el entorno con carga emocional. Sin olvidar que si se produce un malentendido puede causar consecuencias considerables (Antonini, 2010, p.4).

En definitiva y en línea con Shannon (1990), el papel que desempeña el menor es multifacético y más complejo que el de un profesional. Puesto que a pesar de que es cierto que los profesionales no suelen recibir apoyo psicológico, al tener un nivel de madurez y una conciencia mayor de la situación que les rodea; les será involuntariamente más accesible y sencillo el desempeño de esta función.

3. Metodología

Antes de seguir trepando por este árbol, hay que conocer cómo se ha erguido en este bosque. En el siguiente apartado vamos a realizar un desglose del proceso por el que se redactó la siguiente investigación, sin olvidar en qué nos basamos para tomar las decisiones que la moldearon. En esta sección, describiremos principalmente el método de estudio de caso que engloba a todo el trabajo, y a su vez, las dos herramientas de recogida de datos que llevamos a cabo dentro del estudio de caso: la entrevista y el cuestionario. Finalmente, cerraremos el apartado con los métodos de análisis de los datos recogidos según cada instrumento y con una sección sobre las limitaciones acontecidas.

3.1. El método del estudio de caso

Previo a comenzar, es preciso definir esta investigación como un estudio de caso. Un estudio de caso consiste en analizar y estudiar una situación real con el objetivo de mejorarla y compararla al mismo tiempo con los principios teóricos por los que se debería regir (Arias Vargas et al., 2016, p.11). Elegimos este método de estudio debido a una necesidad de investigación en el sector, además de que este método nos permite centrarnos únicamente en un grupo concreto y así, se puede acotar con una mayor facilidad la información. A este estudio de caso se le dio un enfoque etnográfico, tal como se observa en los métodos de recogida de datos escogidos y en nuestra relación estrecha, aunque virtual, con la realidad de estudio durante unos meses.

El objeto de este estudio de caso es un centro de menores de la provincia de Cádiz. El centro pertenece a una entidad pública, la Junta de Andalucía, y se trata de un centro de acogida inmediata. Desde 2005, se dedica a la acogida de 18 menores migrantes internos, la mayoría de Marruecos, y se llevan a cabo diversos programas de integración, como la escolarización. El personal está formado por 18 educadoras sociales, el mediador intercultural y la trabajadora social, entre otros. A su vez, la plantilla y los menores están repartidos en dos «casas» que sirven para organizar la distribución del centro (espacios comunes, dormitorios, aseos, etc.).

A continuación, presentaremos, por separado, las dos herramientas de recogida de datos utilizadas para el trabajo: la entrevista y el cuestionario. Es importante señalar que consideramos oportuno que los métodos de recogida de datos se redactasen en femenino para dirigirnos a las educadoras sociales, porque la inmensa mayoría son mujeres; en masculino

para el mediador, ya que el que ocupa el puesto ahora mismo es un hombre y; en masculino para referirnos a los menores, porque en este centro solo se acogen varones. Cabe añadir que, además de estos dos métodos de recogida de datos, contactamos directamente con profesionales del sector para consultarles sobre el funcionamiento propio del centro. Del mismo modo, recopilamos documentos e información que pudieran sustentar nuestros datos analizados. Esta recogida de datos holística, caracterizada por la recopilación de datos de distinta naturaleza y provenientes de diferentes informantes, es propia de los estudios de caso.

3.2. Método de recogida de datos: la entrevista al mediador intercultural

Para comenzar nos vamos a centrar en el primer método de recogida de datos: la entrevista. Consideramos interesante recurrir a la figura profesional del mediador intercultural del propio centro de menores, ya que podría aportar información relevante de primera mano. Además, la entrevista sería el método más acertado, puesto que nos permite recopilar información más extensa que un cuestionario, además de reformular, modificar y añadir preguntas conforme al transcurso de la misma.

3.2.1. Diseño de la entrevista

Por lo que se refiere a la elaboración de la entrevista (v. Anexo 1), optamos por una entrevista cualitativa en profundidad. Fuimos recopilando preguntas que nos parecían acertadas e interesantes para conocer el papel del mediador en relación con el resto de la plantilla, así como con los menores. La entrevista se dividió en siete grandes bloques: información personal del entrevistado, la Junta de Andalucía, el centro de protección de menores en cuestión, la Delegación Territorial de Cádiz, la ILM, la pandemia causada por el coronavirus y una valoración general de la profesión. Estos bloques sirvieron para facilitar el desarrollo del encuentro con el mediador, además de la forma en la que se plasmó el posterior análisis. Consistió en una entrevista cualitativa semi-estructurada, de acuerdo con Silverman (2001). Algunas de las cuestiones que se tuvieron en cuenta para redactar las preguntas fueron:

- Inicio con preguntas generales para que el entrevistado se sintiese cómodo y luego perfilamos las preguntas para entrar en detalle.
- Preguntas claras, sencillas y accesibles, ya que conocíamos de antemano que el español no era la lengua materna del entrevistado.

- Se evitó dirigir la respuesta, intentando que las preguntas fueran lo más impersonales y abiertas posibles.
- El interés principal de la entrevista se centró en el punto de vista del entrevistado (Silverman, 2001, p.314).
- Uso de una guía, a la que se añadieron preguntas según las respuestas del entrevistado. Además, se hicieron reformulaciones y se modificó el orden (Silverman, 2001, p.314).
- Se persiguieron respuestas ricas y detalladas. Asimismo, se recurrió al entrevistado en ocasiones posteriores a la propia entrevista (Silverman, 2001, p.314).

3.2.2. Administración de la entrevista

En la entrevista participaron el mediador intercultural del centro de protección de menores en el que se centra este estudio y la entrevistadora. Tuvo una duración de 00:56:19 y se realizó el día 1 de mayo de 2020 a través de la plataforma de videollamada Skype, debido a la situación de confinamiento que no nos permitió desplazarnos para poder hacerla de forma presencial. Se le consultó al entrevistado para poder grabarla con el fin de transcribirla, tras recibir su confirmación se comenzó la entrevista. Lo primero que se le recordó al mediador fue su derecho al anonimato y la confidencialidad de sus respuestas con fines meramente académicos. Cabe señalar que se confeccionó un consentimiento informado¹⁹ dirigido al mediador intercultural, el que firmó antes de realizar la entrevista. En él se le comunicó: el objetivo, la implicación, el tiempo requerido, los riesgos y beneficios, la compensación, la confidencialidad, la participación voluntaria, el derecho a retirarse del estudio, los procesos relacionados con los datos básicos, la grabación, la persona de contacto y el propio consentimiento firmado.

Además del consentimiento informado, para realizar la entrevista se utilizó un guion manuscrito (*interview guide*) por la entrevistadora en diferentes tarjetas —cada una para un bloque diferente— para que fuera posible tener un seguimiento de las preguntas realizadas, de las que respondía el propio entrevistado de forma anticipada y de las que se añadían conforme transcurría la entrevista (Silverman, 2001, p.314). Además, se estableció la cita previa con el entrevistado teniendo en cuenta su disponibilidad.

¹⁹ El consentimiento informado se tradujo del catalán al castellano, tomando como modelo la plantilla que figura en el sitio web de la Comisión de Ética de la Universidad Autónoma de Barcelona. Véase: <https://www.uab.cat/web/investigacio-humana/consentiments-informats-1345713725160.html> [Fecha de consulta 03/06/2020].

3.3. Método de análisis de la entrevista

Previamente al análisis, la entrevista se transcribió de forma manual sin recurrir a ningún programa de reconocimiento de voz, debido a nuestra propia decisión. Para transcribir la entrevista optamos por tomar el método *verbatim*, es decir, se mantuvieron interjecciones, muletillas, repeticiones interrupciones, rectificaciones, pausas y errores agramaticales. Por otro lado, no se tuvo en cuenta la omisión de letras debido a rasgos dialectales («trabajao'» en lugar de «trabajado»). Se escogió este método debido a que se consideró que reflejaba mejor el tono y la intención del original. Algunos patrones que se tuvieron en cuenta a la hora de transcribir la entrevista fueron:

- Disponer el guion de las intervenciones por medio del uso de macros previamente creadas, que identificasen al ENTREVISTADO (mediador intercultural) y a la ENTREVISTADORA (autora de la investigación).
- Por motivos de confidencialidad, se omitió el nombre del centro de menores, al igual que los nombres propios de terceras personas mencionadas: [nombre del centro] y [XXX] respectivamente.
- El lenguaje no verbal relevante o sonidos ajenos a la conversación se indicó entre paréntesis: (ríe) o (suena un teléfono).
- Los extractos que por motivos de conexión resultaron imposibles de reconocer se marcaron como: [INAUDIBLE h: min: s].

De esta misma manera se consideró oportuno añadir una pequeña tabla introductoria a modo de leyenda al comienzo de la transcripción (v. Anexo 1). Después de una primera transcripción se realizaron varias revisiones con sus pertinentes modificaciones.

Una vez completada y validada la transcripción, se llevó a cabo un análisis temático de las respuestas recibidas. Asimismo, fue posible añadir información complementaria a las respuestas del mediador, para así poder comparar de forma más sencilla posteriormente con el resto de los resultados del análisis. Para ampliar esta información se recurrió a organigramas que hicieran más visual la estructura interna de la Junta de Andalucía, imágenes sobre la oferta de empleo dentro de la MI o, incluso, se llevó a cabo una ligera documentación sobre las lenguas de Marruecos.

3.4. Método de recogida de datos: el cuestionario a las educadoras sociales

El segundo método de recogida de datos fue el cuestionario. El cuestionario (v. Anexo 2) se dirigió a la plantilla encargada de la Educación Social del centro de protección de menores en cuestión compuesta por un total de 18 personas. Quisimos centrarnos en este sector porque consideramos que al ser el que más contacto tiene con los menores, sería el que podía aportar información más relevante para el análisis. Dicho cuestionario tuvo un enfoque cuantitativo (Silverman, 2001, p.313).

3.4.1. Diseño del cuestionario

Tras haber leído varias referencias, se fueron recolectando algunas preguntas que nos surgían y que veíamos pertinentes para plantearse al personal del centro. En primer lugar, confeccionamos un borrador en Word y después de una primera revisión, trasladamos las preguntas a la plataforma Google Forms, debido a que consideramos que sería la forma más útil y rápida de recolectar la información de este grupo de personas. Esta versión en la plataforma de Google Forms²⁰ la volvimos a revisar y modificar varias veces. Es preciso señalar que para elaborar las preguntas del cuestionario se tuvieron en cuenta varios aspectos:

- Hacer preguntas claras y sencillas, con un vocabulario accesible para las usuarias.
- Evitar dirigir el sentido de la respuesta.
- No olvidar la libertad del usuario de abstenerse a responder a ciertas preguntas, añadiendo la opción de NS/NC.
- Comenzar con preguntas más generales y después, pasar a cuestiones clasificadas por apartados, con el fin de que la encuestada se centrara en un tema.
- Seguir un orden preestablecido y perseguir respuestas concisas y fáciles de analizar posteriormente (Silverman, 2001, p.313).

De esta forma, las preguntas fueron distribuidas en cinco secciones que listaremos a continuación:

²⁰ Cuestionario disponible en la plataforma de Google Forms: <https://forms.gle/8BhNy4P2mDoVFjPT9> [Fecha de consulta 29/05/2020].

- Introducción y consentimiento: En este primer apartado se explicó que el cuestionario formaba parte de un proyecto de investigación como parte del Máster de Traducción y Estudios interculturales con la especialidad en ISP de la Universidad Autónoma de Barcelona. Además de indicar el principal objetivo de este, que fue valorar la presencia de la MI no profesional frente a la presencia de la MI profesional en el contexto de un centro de protección de menores. Se rogó la mayor sinceridad posible, se recordó el derecho al anonimato y se estimó un tiempo de realización de diez minutos aproximadamente.
- Datos generales sobre la educadora social: Aquí se recabó información pertinente sobre la antigüedad laboral de las entrevistadas y su conocimiento de otras lenguas.
- Servicio de MI: A continuación, se llevaron a cabo varias cuestiones centradas en el servicio de MI del centro, específicamente sobre su funcionamiento, cómo lo utilizan y sobre la percepción de la propia entrevistada.
- Menores con el papel de mediadores: Aquí quisimos ahondar en el tema de los menores que realizan la ILM para conocer su perfil y cómo recurren las propias entrevistadas a sus servicios.
- Información adicional: Por último, se quiso añadir un apartado en el que pudiéramos recopilar, de forma voluntaria y libre, experiencias o sensaciones respecto a todo lo tratado en las preguntas anteriores. Además, se habilitó un apartado opcional en el que podían dejar su correo electrónico, finalmente se recogieron 8 direcciones de correo electrónico de las 15 personas que completaron el cuestionario en total.

3.4.2. Administración del cuestionario

El cuestionario recibió un total de 15 respuestas en el periodo del 9 hasta el 11 de abril de 2020 a través de la plataforma Google Forms. Estas respuestas tuvieron el objetivo de ser utilizadas para contrastarlas con las obtenidas de la entrevista con el mediador, al mismo tiempo que se contrastaron con la información teórica ya explicada.

3.5. Método de análisis del cuestionario

Se optó por un análisis cuantitativo simple (se calcularon los porcentajes) de las respuestas cerradas, combinado con un análisis cualitativo cuando se estimó necesario. A continuación, se presentará el método en el que nos regimos para analizar el cuestionario.

La plataforma Google Forms fue de gran ayuda para el posterior análisis, ya que facilita de manera automática gráficos y porcentajes de las respuestas obtenidas. Tras extraer las respuestas de todas las preguntas de la plataforma Google Forms, procedimos a agruparlas por temáticas: datos generales del perfil de la educadora social, servicio de MI, menores con el papel de mediadores y opiniones basadas en experiencias personales.

Después de hacer una profunda reflexión se tomaron los gráficos como principal método de presentación de los resultados, al ser considerados la forma más explicativa. Confeccionamos estas figuras conforme a cada una de las preguntas, descalificando las respuestas consideradas nulas bajo propio criterio y estudiando las de carácter abierto de dos formas: comentar la respuesta literal o agruparla dentro de una de las opciones ya dispuestas debido a la similitud de su significado.

A su vez, comentamos los resultados mientras los relacionamos con el contenido expuesto en el marco teórico. Asimismo, también creamos un vínculo con el otro método de recogida de datos —la entrevista al mediador— y con otros apartados del mismo cuestionario; todo ello en la medida de lo posible.

3.6. Limitaciones

Se ha considerado oportuno añadir este apartado debido a las diversas limitaciones que sufrió esta investigación provocadas por la pandemia mundial de la enfermedad COVID-19. El 14 de marzo de 2020 se declaró un estado de alarma en el país, lo que provocó que los desplazamientos para poder realizar observaciones de situaciones reales fueran imposibles. Por último, hay que mencionar que preparamos un segundo cuestionario destinado a los menores que desempeñan la ILM. Los pasos seguidos fueron: redacción, revisión y procesos administrativos de dicho cuestionario y de la autorización de la tutela legal y asentimiento de los propios menores; seguidos del envío al Servicio de Protección de Menores de la Delegación Territorial de Cádiz. Finalmente, tras más de un mes conseguimos tanto la autorización de la directora del centro, asentimientos y respuestas al cuestionario por parte de los menores. No

obstante, debido a estas circunstancias extraordinarias todos los trabajos de investigación fueron paralizados por parte de la Junta de Andalucía. Por todo esto, los datos obtenidos fueron debidamente archivados a espera de la autorización para poder utilizarlos. Desafortunadamente no hemos podido incluirlos, aunque sin duda ayudarían a completar la aproximación holística del estudio de caso llevado a cabo.

4. Análisis y resultados de la entrevista: conocemos el perfil del mediador intercultural

Una vez asentadas las raíces de este árbol y conocido el proceso de su creación, se proseguirá a trepar por su robusto tronco hasta alcanzar sus dos ramas de análisis. A continuación, se va a exponer toda la información recabada gracias a una entrevista personal vía Skype con el actual mediador intercultural del centro de protección de menores en el que se centrará nuestro posterior análisis. Esta información se ha extraído de la propia entrevista y de posteriores aportaciones del entrevistado. Es importante señalar que consiste en una entrevista estructurada en diferentes secciones, las cuales se respetarán para exponer la información de una forma más clara y lógica. Los temas centrales alrededor de los que se centra el análisis de la entrevista son la información personal sobre el mediador, la Junta de Andalucía, el centro de protección de menores en cuestión, la Delegación Territorial de Cádiz, la ILM, la pandemia causada por el coronavirus y la valoración de la profesión por diferentes colectivos desde el punto de vista del mediador. Como broche final, se ha añadido un apartado de conclusiones en las que se coteja la información obtenida junto con las referencias expuestas en el marco teórico, a su vez contrastando la opinión del propio entrevistado y nuestra opinión respecto a la situación actual del sector.

4.1. Información personal

El mediador nació en Marruecos, cursó la licenciatura de Filología Hispánica y Traducción allí, de la cual posee su licenciatura homologada. En 2005, llegó a España debido a su interés por buscar trabajo, así como nuevas oportunidades en general y un desarrollo personal. Los primeros años fueron más duros, ya que apartarse a una nueva vida y buscar trabajo no fueron una tarea fácil. El mediador empezó, como él mismo indica, «como todos los inmigrantes» por el sector de la agricultura, seguido del sector de la hostelería. Dicha afirmación es un reflejo de la verdadera situación para muchas personas que emigran a otro país, aun teniendo estudios superiores no es fácil construir una carrera profesional en un país nuevo. Gracias a contactos que fue haciendo, tanto por formaciones a nivel privado como por la facultad de la Universidad de Sevilla, consiguió llegar hasta el dominio de la educación social y la MI.

El mediador habla árabe-marroquí, francés y español. Indica a su vez que casi nadie habla árabe culto y que no tienen problemas de comunicación entre los diferentes dialectos que existen de esta lengua. En Marruecos, se cuenta con el árabe-marroquí o *dariya* y, a su vez, con las lenguas bereberes (*amazigh*): el rifeño (hablado en la zona del Rif y en la ciudad de Melilla), el *tamazight* y el *tachelhit*²¹. En cuanto a su experiencia profesional, ha trabajado como intérprete para la Policía Nacional a través de una empresa privada. Además, también ha trabajado en un centro de menores privado con un contrato como «educador-mediador».

4.2. Junta de Andalucía

Para comprender el proceso de contratación por el que pasó el mediador entrevistado, puede ser útil contextualizar la organización de este servicio dentro de la Junta de Andalucía. Según el título IV del Estatuto de Autonomía²², la Junta de Andalucía es la institución que organiza políticamente el autogobierno de la Comunidad Autónoma. Está integrada por el Parlamento, el Consejo de Gobierno y la Presidencia de la Junta. Dentro de la misma organización de la Junta de Andalucía también figuran el Defensor del Pueblo Andaluz, el Consejo Consultivo, la Cámara de Cuentas, el Consejo Audiovisual de Andalucía y el Consejo Económico y Social.

4.2.1. Organización de la Junta de Andalucía

En cuanto a los centros de protección de menores que forman parte de la Junta de Andalucía hemos de hacer una distinción entre los centros públicos y los centros concertados. Por un lado, respecto a los centros concertados, es la propia empresa la que hace una contratación privada al personal.

Por otro lado, respecto a los centros públicos, que son en los que centraremos nuestra investigación, se trata de la misma entidad pública la que realiza la contratación. Dicho en otras palabras, en la Junta de Andalucía contamos con el Consejo de Gobierno que a su vez cuenta con la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. La encargada de contratar a

²¹ Información extraída de la página web de *L'aménagement linguistique dans le monde* de Jacques Leclerc, colaborador de la CEFAN de la Universidad Laval: http://www.axl.cefan.ulaval.ca/afrique/berberes_Afrique.htm [Fecha de consulta 12/05/2020].

²² Información extraída de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-5825> [Fecha de consulta 12/05/2020].

los mediadores interculturales es la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, organismo adscrito que depende al mismo tiempo de la Dirección General de Infancia y esta forma parte de la ya mencionada Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. A continuación, se ha considerado oportuno añadir dos organigramas sobre los diferentes departamentos que componen la Junta de Andalucía (Figura XVI y Figura XVII).

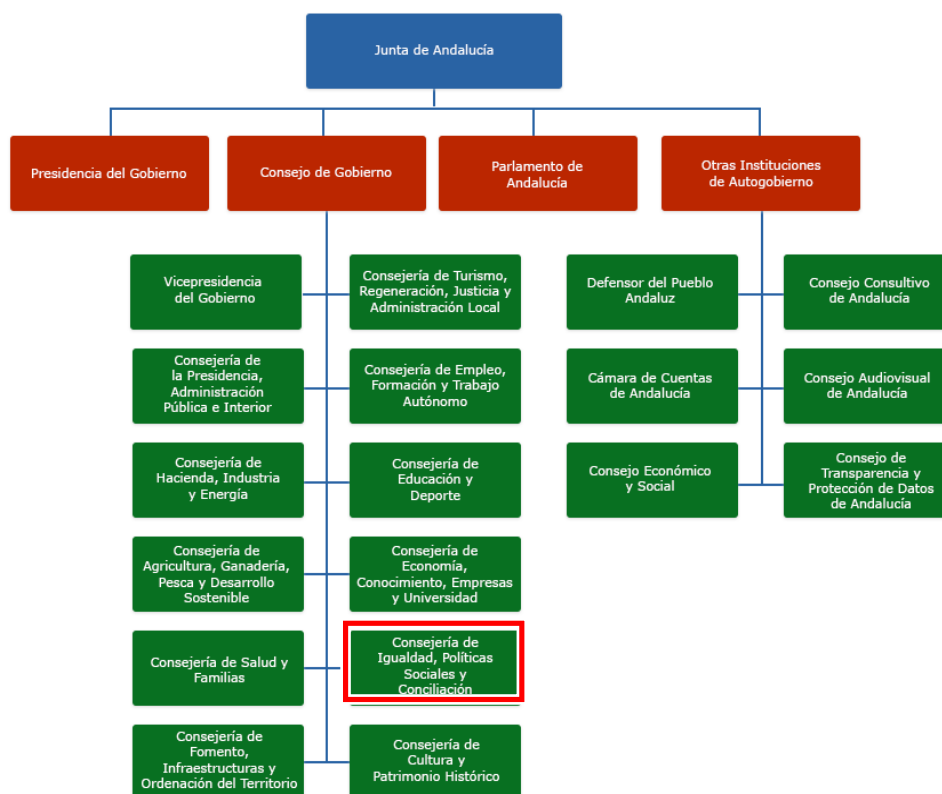


Figura XVI. Organigrama de la Junta de Andalucía²³

²³ Recuperado de la página web de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/sobre-junta/organizacion/organigrama.html> [Fecha de consulta 11/05/2020].

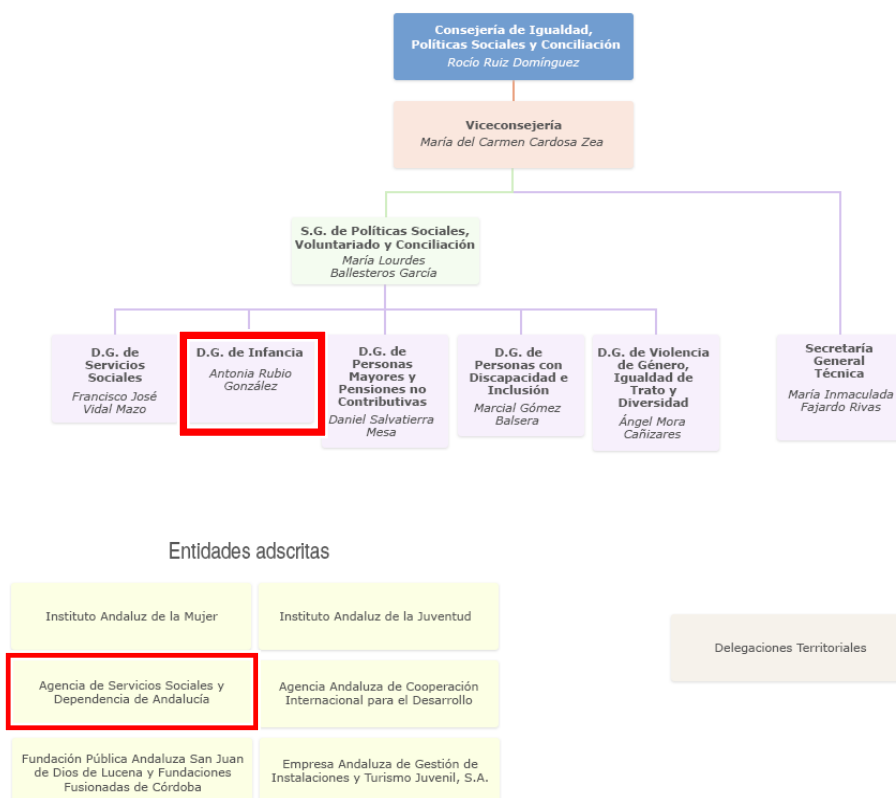


Figura XVII. Organigrama de la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación²⁴

4.2.2. Servicio de contratación de la Junta de Andalucía

El proceso de contratación como decíamos se llevó a cabo desde la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, a través del Servicio Andaluz de Empleo (SAE) contactaron con él y por medio de una entrevista y una baremación de méritos, lo seleccionaron. Además, no existe una bolsa de empleo específica para mediadores interculturales. En cambio, para otros numerosos puestos de trabajo sí que cuentan cada uno con una bolsa propia de empleo (trabajadores/trabajadoras sociales, educadores/educadoras, psicólogas/psicólogos, etc.)²⁵. Se demuestra como la ausencia del puesto de trabajo oficial en la Junta de Andalucía que denunciaban Calvo y Vigier (2018) sigue presente y, con lo cual, sigue sin reconocerse la importancia de la profesión.

²⁴ Recuperado de la página web de la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía de: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/consejeria/organigrama.htm> [Fecha de consulta 11/05/2020].

²⁵ Información extraída de la página web de la Agencia Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: https://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/informacion/Bolsaempleo/atdocum ent_view_pub [Fecha de consulta 11/05/2020].

Entre los requisitos solicitados solo aparecían: estar en la posesión de un título español u homologado, ya sea grado o licenciatura indiferentemente. Asimismo, algunas formaciones específicas en MI y, por último, la experiencia laboral. Por ende, hemos conseguido extraer diferentes ofertas de empleo de MI en centros de menores en las que se especifican los requisitos, aunque ya desfasadas porque ahora mismo no hay ninguna oferta de empleo vigente en la Agencia Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía²⁶.

MEDIADOR/A INTERCULTURAL PARA CENTRO DE MENORES BILINGÜE ARABE

| | |
|-------------------------|--|
| Código del anuncio | OM\2018\010705 |
| Nombre del anuncio | MEDIADOR/A INTERCULTURAL PARA CENTRO DE MENORES BILINGÜE ARABE |
| Descripción del anuncio | Mediador intercultural para Centro de Menores, bilingüe ARABE y FRANCES, con fluidez hablado y escrito. Titulación: Filología Árabe, Educación Social o Trabajo Social. Experiencia: Preferiblemente. Jornada: Completa de lunes a domingo, turnos rotativos, libra dos días en semana. Contrato de Obra y Servicio 3 meses prorrogable. Incorporación Inmediata. Salario desde 1.000 € a 1.200 €. Este anuncio será gestionado por un Agente de Empresa, Técnico del Servicio Andaluz de Empleo (SAE). Las inscripciones sólo se tendrán en cuenta para el anuncio en el que se inscriben y sólo llegarán a la empresa aquellas que respondan al perfil solicitado. |
| Número de puestos | 5 |
| Categoría | EDUCACIÓN / SERVICIOS SOCIALES |
| Subcategoría | ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL |
| Nivel profesional | AYUDANTES, AUXILIARES Y ESPECIALISTAS |
| País | ESPAÑA |
| Comunidad Autónoma | ANDALUCÍA |
| Provincia | HUELVA |
| Localidad | PUNTA UMBRIA |

Figura XVIII. Oferta de empleo en la plataforma del SAE²⁷

En esta primera oferta de empleo que se presenta (Figura XVIII), dentro del apartado de la descripción del anuncio aparecen requisitos como estar en posesión de un título en Filología Árabe, Educación Social o Trabajo Social. Es preferible que se cuente con experiencia, aunque no especifica ni dónde ni cuánta. Por otro lado, a diferencia con el centro que compone nuestro objeto de estudio, en este caso se cuenta con una jornada completa de turnos rotativos y dos días libres a la semana. Podría ser un anuncio para un puesto híbrido como el que nos presenta

²⁶ Información extraída de la página web de la Agencia Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: https://www.juntadeandalucia.es/agenciadeserviciosocialesydependencia/es/programas/empleo/wfprogram_vie_w_pub [Fecha de consulta 11/05/2020].

²⁷ Recuperado de la página web del Servicio Andaluz de Empleo la Junta de Andalucía de: <https://ws054.juntadeandalucia.es/eureka2/eureka-demandantes/detalleOferta.do?ofertaId=65781&tipoOferta=OM&origen=&listado=true> [Fecha de consulta 11/05/2020].

nuestro entrevistado más adelante, es decir, que mezcla tareas de MI y de educación social en el mismo puesto. Lo vemos reflejado en que se solicita una disponibilidad para cubrir una jornada completa y además, en la formación académica no se centra en la rama lingüística únicamente.

MEDIADO/A INTERCULTURAL PARA CENTRO DE MENORES BILINGÜE ARABE

| | |
|-------------------------|--|
| Código del anuncio | OM\2017\007444 |
| Nombre del anuncio | MEDIADO/A INTERCULTURAL PARA CENTRO DE MENORES BILINGÜE ARABE |
| Descripción del anuncio | Mediador intercultural para Centro de Menores, bilingüe ARABE o fluidez hablado y escrito. Titulación: Filología Árabe, Educación Social o Trabajo Social. Experiencia: Preferiblemente. Jornada: Completa de lunes a domingo, turnos rotativos, libra dos días en semana. Jornada continua, no partida. Contrato de Obra y Servicio 6 meses. Incorporación Inmediata. |
| Número de puestos | 3 |
| Categoría | EDUCACIÓN / SERVICIOS SOCIALES |
| Subcategoría | ANIMACIÓN / TIEMPO LIBRE |
| Nivel profesional | TÉCNICOS Y SIN CATEGORÍA LABORAL DETERMINADA |
| País | ESPAÑA |
| Comunidad Autónoma | ANDALUCÍA |
| Provincia | GRANADA |
| Localidad | VIZNAR |

Figura XIX. Oferta de empleo en la plataforma del SAE²⁸

En este segundo ejemplo (Figura XIX), es una situación similar, puesto que respecto a la titulación es el mismo caso (Filología Árabe, Educación Social o Trabajo Social), al igual que en la experiencia y en la jornada laboral. Como conclusión, es interesante observar que cada una de las subcategorías en las que se clasifica el anuncio de empleo es diferente: la primera es asistencia e integración social y, la segunda es animación y tiempo libre. Al igual que el nivel profesional que se requiere, por una parte, ayudantes, auxiliares y especialistas; por otra, técnicos y sin categoría laboral determinada. Se refleja claramente el desconocimiento de la profesión, puesto que no hay capacidad de categorizarlo correctamente en un mismo grupo.

²⁸ Recuperado de la página web del Servicio Andaluz de Empleo la Junta de Andalucía de: <https://ws054.juntadeandalucia.es/eureka2/eureka-demandantes/detalleOferta.do?ofertaId=51110&tipoOferta=OM&origen=&listado=true> [Fecha de consulta 11/05/2020].

4.2.3. Formación proporcionada por la Junta

Según explica el mediador entrevistado, en cuestión a la formación aportada por la institución se cuenta tanto con formación obligatoria como con formación optativa. Esta formación está gestionada desde una bolsa de formación anual y cubre, no solo especialmente mediación, sino diferentes ámbitos como violencia de género, informática, competencias digitales, idiomas, riesgos laborales, Estatuto de Andalucía, administración, etc. Sin embargo, no siempre se convoca dicha formación a pesar de que se afirma que es anual. Además, por ejemplo, este año no resulta interesante para el mediador puesto que lo ofertado no sirve para su trabajo.

4.3. Centro de protección de menores

En la provincia de Cádiz se cuenta con un total de cinco Centros de Protección de Menores de Acogida Inmediata, repartidos por diferentes ciudades. No existe un listado público sobre la información de estos centros con el objetivo de respetar la confidencialidad de los menores²⁹. Este apartado se centra especialmente en el centro de protección de menores que vamos a estudiar de la provincia. El mediador entrevistado lleva trabajando aproximadamente dos años para este centro, además no solo trabaja para este, sino que también para otro de los centros de la provincia. En total son 3 los mediadores interculturales que se reparten por los centros de la zona, en palabras del mediador «la provincia de Cádiz es muy dispersa, hay muchos centros y no podemos abarcarlo todo, uno no puede abarcar todo». En esta afirmación se puede entrever que el entrevistado tiene normalizado el hecho de trabajar para dos o más centros, incluso llegando a «excusarse» por no ser capaz de hacer frente a tal carga de trabajo, a pesar de que esta no tiene por qué ser la norma.

Su jornada laboral consiste en que dos días a la semana acude al centro que estamos analizando, otros dos días al otro centro para el que trabaja y un día a las oficinas de la Delegación Territorial de Cádiz. Por otro lado, su horario suele ser de 8:00 a 15:00. No obstante, se trata de un horario flexible que se adapta a las necesidades y perfil de los menores del centro, lo que supone que este año como todos los menores acudían al colegio o instituto por la mañana, el mediador ha tenido horario de tarde.

²⁹ Comunicación personal anónima de un miembro de la plantilla del centro de menores vía telefónica [Fecha de la comunicación 12/05/2020].

4.3.1. Funciones en el centro

Dentro del centro de menores, las tareas del mediador se pueden categorizar en dos vertientes: lingüístico-educativa y administrativa. En la primera, el mediador se centra en las tareas propias de mediación e intervención como apoyo lingüístico y cultural entre el personal del centro (proveedor) y los menores migrantes (usuarios). Se requiere su papel en casos en los que cualquier miembro del personal precisa su apoyo, por ejemplo, si el psicólogo o la psicóloga del centro quiere entrevistar a alguno de los menores. No obstante, él mismo afirma que este año en este centro no cuentan con la persona dedicada a la Psicología. También en la prevención de conflictos, sobre todo culturales, así como algunas tareas más propias de educador social, sin irrumpir en la función del personal educativo.

En la segunda, el mediador lleva a cabo tareas como preparación y gestión de la documentación de los menores en consulados, embajadas o Extranjería. Se debe agregar que acompaña a los menores a los consulados; en el caso de los marroquíes a Algeciras junto con la trabajadora social y, en el caso de los subsaharianos a Madrid, dónde acude él solo con el menor. Asimismo, acompañamiento de los menores al médico, al instituto o al SAE.

Se pueden enumerar una serie de situaciones programadas en las que siempre interviene el mediador, se cuentan con las siguientes:

- J Entrevista en el momento de la comparecencia inicial: esta es la primera toma de contacto con los menores, consiste en una entrevista inicial para saber de dónde viene, cómo es su situación económica y social, dónde vivía, etc. Se rellenan dos fichas: una con los datos personales, familiares, educativos, sanitarios y de recorrido migratorio; y otra con estos datos más detallados además de la autoridad tutelar, la opinión del menor sobre su repatriación, la decisión de emigrar del menor y la opinión de la directora. Todo ello para facilitar el posterior trabajo de las educadoras sociales.
- J Asistencia a la Asamblea General³⁰: consiste en una reunión semanal que se hace por casas en la que participan las educadoras sociales, el mediador intercultural y los menores de la casa respectiva. Dicha reunión se realiza para recordar las normas del centro, incidencias, actividades extra de la semana, fin de semana, peticiones de los menores, etc.

³⁰ Comunicación personal anónima de un miembro de la plantilla del centro de menores vía telefónica [Fecha de la comunicación 12/05/2020].

- J Organización de talleres: el mediador prepara actividades referentes siempre al tema de la cultura. Por ejemplo, sobre la multiculturalidad, el choque cultural o las diferencias entre una cultura y otra. Es muy importante centrarse en el tema cultural, ya que se trata de menores de primera acogida, que en su mayoría todavía no conocen la lengua ni la cultura del país acogedor.
- J Supervisión de las llamadas entre el menor y su familia: el mediador está presente para tutelar la llamada semanal que el menor realiza a su familia.
- J Llamadas con la familia: el mediador se encarga de llamar a la familia de los menores para informarles sobre la situación en la que se encuentra y la documentación que necesitan para formalizar los trámites.
- J Traducción de documentos: dependiendo de lo que pide el personal del centro, pero se puede dar el caso de que el colectivo de Educación Social necesite una traducción de algún documento relativo a un taller que van a preparar para los menores y que contenga conceptos que no sean accesibles para el nivel de español del menor.

En definitiva, no son pocas las tareas de las que es responsable el mediador intercultural en el centro como, él mismo reconoce en algunas de sus intervenciones: «Hablando de funciones, que aparte de la mediación lingüística, que no es traducción, no solamente traducción, porque la mediación lingüística tiene mezcla de muchas cosas». Todo este apartado puede considerarse como una muestra de lo que definíamos como MI en el apartado teórico de esta investigación. En otras palabras, aunque la mediación alberga un contenido lingüístico, también entran en juego acciones de intervención (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009 p.55).

4.3.2. Implicación del mediador

Durante la entrevista se le plantearon diversas posibles situaciones en el día a día del mediador junto a los menores, para conocer su grado de implicación e intervención, por lo que se ha considerado oportuno añadir este apartado.

Para comenzar, el horario laboral del mediador de dos días a la semana hace que en algunas ocasiones se necesite mediación mientras él no se encuentra en el centro. En ese caso, le preguntamos al mediador si los integrantes de la plantilla podrían recurrir a él de alguna forma fuera de su horario o si tendrían que esperar a que coincidiera para solucionarlo. Como respuesta el mediador explicó que tiene un teléfono personal y el teléfono del trabajo,

normalmente se limita a su franja horaria laboral, pero es cierto que dependiendo de la confianza que tenga con el personal le proporciona o no su número privado. Si surge la necesidad de mediación, contactan con él y él interviene vía telefónica en situaciones como puede ser para tranquilizar a un menor.

Por otro lado, entre las tareas del mediador, como se exponían previamente, se encuentra supervisar las llamadas del menor y su familia. Otra de las supuestas situaciones que se describieron es el caso de un menor que le miente a la familia sobre un tema relacionado con su estancia en el centro. Si el chico miente, el mediador no interrumpe la llamada, sino que espera a que el menor termine, después habla con él para preguntarle por qué ha dicho eso y qué ocurre, acto seguido llama a la familia de nuevo para comunicárselo. En estos casos, opina que recurrir a la familia es fundamental, incluso si un chico está teniendo un mal comportamiento en el centro. Él llama a la familia para que hable con el menor y para que así, lo tranquilice y le recuerde las razones por las que ha venido a España, es decir, para estudiar y trabajar.

Además de las llamadas entre el menor y su familia, también se cuenta con las llamadas del propio mediador a la familia. En este caso, quisimos saber si se cuenta con la presencia del menor. A esto, el mediador matizó que dependiendo del menor y del tema que se va a abordar se cuenta o no con la presencia del menor. En el caso de hablar de la documentación se requiere la presencia del menor, ya que no influye en la conversación. Por contra, si es para reprobarle algo a un menor dependerá del menor en cuestión para contar con su presencia.

Asimismo, se cuenta con el mediador intercultural como apoyo en las situaciones comunicativas. Si surge un problema cultural, es importante saber a qué técnica recurre (cambios de tono, de registro, omisiones o adiciones de información). Él considera que hace «doble traducción», porque, como él dice, traduce el concepto en su mente y después se lo transmite al menor de forma más clara por medio del uso de técnicas como la adición, la omisión o la paráfrasis. Aquí se puede observar una de las características, expuesta en los contenidos teóricos, que diferencia al mediador del intérprete. Se trata de la precisión a la hora de transmitir el mensaje (García-Beyaert et al., 2015, p.9). Cabe destacar, que el propio mediador nos indica que no se rigen bajo ningún código deontológico porque «no está

reconocida oficialmente la figura del mediador intercultural»³¹, como ya afirmaba Sales Salvador (2014, p.55).

Si bien pueden darse situaciones de problemas lingüísticos, pueden surgir a su vez situaciones conflictivas debido a otros motivos como puede ser la cultura o procedencia. Por lo que se refiere a los conflictos entre el menor y alguien del personal, el mediador opina que, aunque no se ha dado aún el caso, si el conflicto es directamente con él, intervendría él mismo y luego se lo comunicaría a la educadora que esté presente en ese turno. De esta forma, el mediador nos afirma que en todos los años que él lleva trabajando en centros de menores estas situaciones siempre han existido, dado que existen dos grupos o bandos entre los menores — los marroquí y los subsaharianos— que no se mezclan entre ellos. Por ello, los conflictos suelen ser por motivos muy diversos como la zona o la lengua de origen. No obstante, también existen casos excepcionales de integración.

En este centro la mayoría de los menores son marroquí, fenómeno que nos demuestra la teoría ya mencionada previamente, en la que concretamos que la comunidad autónoma de Andalucía es la que está a cargo de la tutela de la mayoría de los menores migrantes, especialmente provenientes de Marruecos. La procedencia y vivencia personal como inmigrante de este mismo país le ayuda mucho porque los chicos se acercan más a su figura, tanto los marroquí como los subsaharianos. Todo lo anterior se debe al simple hecho de ser, al igual que ellos, inmigrante y al hecho de hablar tanto árabe como francés respectivamente. Hay que mencionar, además, que el mediador afirma rotundamente que los menores siempre intentan establecer algún vínculo con él en situaciones en las que se encuentran solos. Ellos suelen confiar más en el mediador que en el personal educativo, aunque depende de cada una de las educadoras. Lo consideran un referente porque puede entender sus códigos, su cultura, su idioma y comparten el mismo país de origen. Recurren a él porque se sienten más relajados, incluso si quieren hablar de temas triviales. En cuanto a su reacción, él afirma que es indiscutible que se creen vínculos, «estés de acuerdo o no». De manera análoga, se ha de tener presente la profesionalidad y no hay que dejarse influenciar por los menores. Se ha de tomar siempre una posición empática, en la que se les escuche cuando tengan razón, aunque se deberá evitar los intentos de manipulación de los menores para conseguir su propio beneficio.

³¹ Comunicación personal del mediador intercultural del centro de menores vía telefónica [Fecha de la comunicación 09/05/2020].

Por último, se consideró interesante solicitarle al mediador que hiciese una comparativa entre su anterior puesto como intérprete en comisarías de la Policía Nacional y el de mediador que lleva a cabo ahora. El funcionamiento del trabajo de interpretación consistía en que, a través de una empresa privada, se ponían en contacto con él cuando tenían un caso en el que necesitaban interpretación en una comisaría o juzgado. Si bien define su rol en comisaría como «puramente traducción» —en sus palabras: «termino mi tarea, firmo y me voy»—, en el caso de los centros de menores no se trata de una intervención de una hora de forma independiente, sino de una labor que requiere convivencia diaria e incrementa la implicación. Podría categorizarse como un claro ejemplo de que la misma persona puede ejercer las profesiones de intérprete y de mediador, pero no durante la misma situación comunicativa de la forma que ya se expuso en las referencias (García-Beyaert, 2015, p.377).

Durante todo este apartado, conviene hacer énfasis en el nivel de implicación que caracteriza a la figura de todo mediador intercultural, como se presentaba en el marco teórico. El mediador interviene por medio de su propia voz con el fin de mejorar la fluidez comunicativa entre las partes (García-Beyaert, 2015, p.377), de la misma forma que se diferencia del intérprete a la hora de no proporcionar una autonomía comunicativa al usuario y proveedor.

4.4. Delegación Territorial de Cádiz

El mediador tiene entre sus funciones la de acudir un día a la semana a la Delegación Territorial de Cádiz para llevar a cabo trabajo, principalmente administrativo. Es por ello por lo que se ha decidido explicar un poco la función y organización de esta unidad dentro de la entidad pública. Encontramos la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que cuenta con la Dirección General de Infancia y las Delegaciones Territoriales como centros directivos. Las Delegaciones Territoriales consisten en cada uno de los dispositivos repartidos por cada una de las provincias de la comunidad autónoma, en este caso nos remitiremos a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Cádiz. Estas delegaciones están compuestas por unidades que se ocupan de las diferentes cuestiones sociales como, por ejemplo, el Servicio de Deportes, el Servicio de Prevención y Apoyo a la Familia y, en el que nos centraremos que es el Servicio de Protección de Menores³².

³² Información extraída de la página web de la Conserjería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/igualdadpoliticassocialesyconciliacion/consejeria/delegaciones/cadiz.html> [Fecha de consulta 13/05/2020].

Se ha considerado necesario crear un organigrama que nos organice todas estas secciones de la entidad (Figura XX):

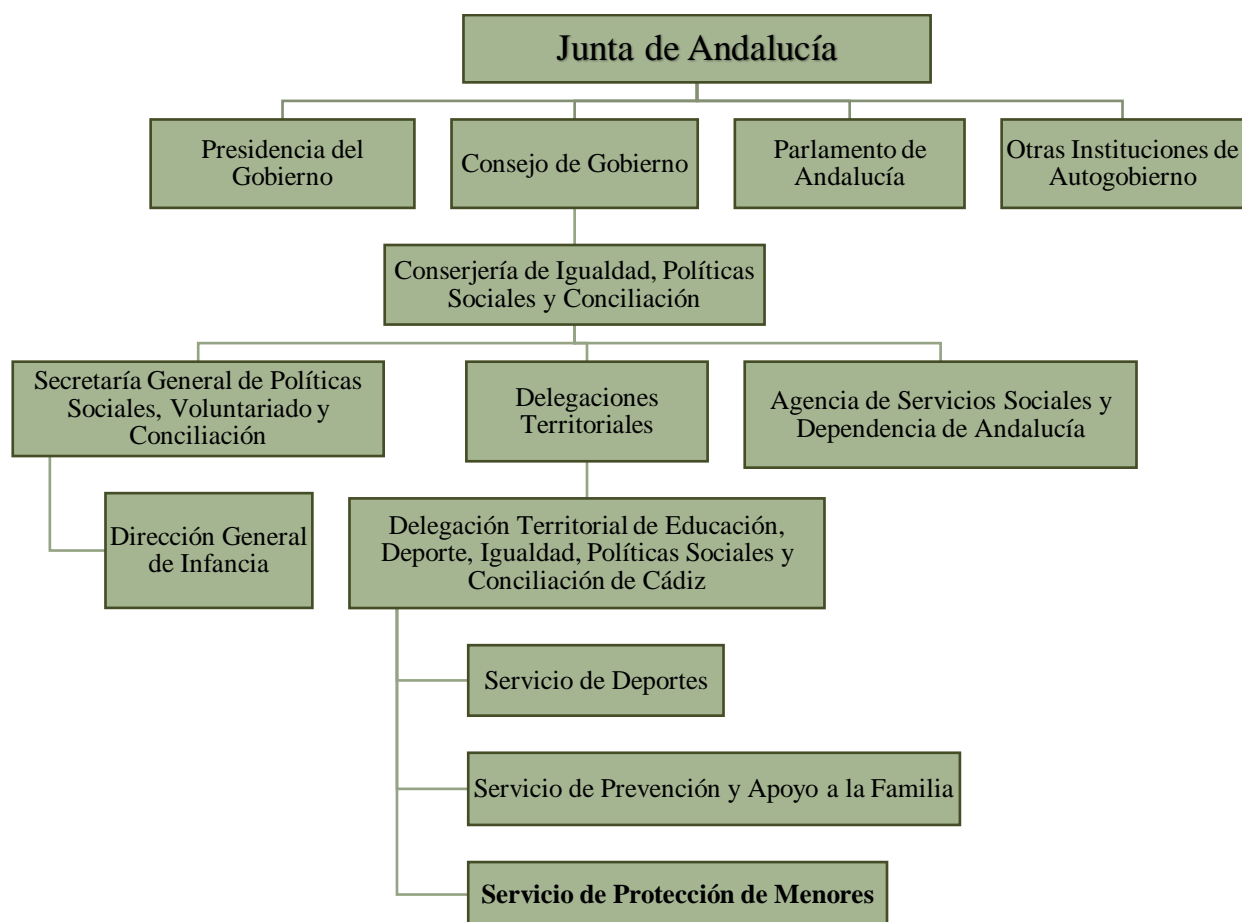


Figura XX. Organigrama de la Junta de Andalucía respecto al Servicio de Protección de Menores de Cádiz

En definitiva, el Servicio de Protección de Menores es una unidad administrativa formada por: equipos de menores, equipos de valoración de idoneidad, acogimiento familiar y coordinación de centros de protección de menores. Las funciones que se llevan a cabo en este servicio son el análisis de los expedientes de protección y selección de medidas, el estudio de las familias que solicitan acogimiento familiar y gestión de la adopción a escala nacional como internacional, así como la destinación de plazas en los diferentes centros de protección³³.

³³ Información extraída de un artículo publicado por Beatriz Sánchez Gómez en la revista digital *Enred@2.0* de la Junta de Andalucía: <https://ws168.juntadeandalucia.es/iaap/revista/2018/10/21/los-centros-de-proteccion-de-menores-esos-grandes-desconocidos/> [Fecha de consulta 13/05/2020].

4.4.1. Funciones en la Delegación

El mediador se refiere a sus tareas en esta unidad como «la Delegación» de forma más general, aunque es necesario especificar que se trata concretamente de la Unidad del Servicio de Protección de Menores. Entre las funciones que desempeña aparecen las siguientes:

- J Traducción: traduce documentos del español al árabe o francés, como pueden ser los necesarios para el trámite de reagrupación familiar.
- J Reagrupación familiar: es muy común los casos de menores subsaharianos que llegan a España y después de ellos viene su familia pidiendo la reagrupación familiar. Entonces, como la mayoría de los casos no aportan documentación oficial, se requiere un proceso tedioso para verificar que se trata de su familia (intervenir con ellos, prueba de ADN, etc.).
- J Entrevista en las comparecencias: en casos como los de jóvenes que tienen algún problema en el centro de menores en el que se encuentran, se comparece para que quede constancia de lo que están manifestando.
- J Recepción de llamadas: se encarga de atender las llamadas de familias que se encuentran en países como pueden ser Marruecos, Senegal o Francia, para preguntar por los menores y su situación.
- J Gestión del registro de menores extranjeros en Andalucía: consiste en actualizar y alimentar un registro de los menores migrantes que se encuentran en la comunidad autónoma. Se conoce como el SIME (Sistema de Información de Menores Extranjeros) y se trata de una plataforma a la que tienen acceso todos los mediadores que trabajan para la Junta. En ella, figuran los datos personales, la foto, el número ordinal que aporta la Policía, el pasaporte, etc. Además, deben mantener al día las altas, las bajas y las fugas de dichos menores. Es preciso señalar que este registro no tiene relación con el que se expuso en la literatura existente de forma previa, es decir, el RMENA de la Policía Nacional, los mediadores no tienen acceso a él.

Estas son la mayoría de las tareas que nos expone el mediador enmarcadas en la oficina del Servicio de Protección de Menores en la Delegación Territorial de Cádiz. Con todo, se precisa remarcar que el entrevistado afirma que es complicado enumerar todas las funciones debido al excesivo número de estas, de nuevo esta es una muestra de la falta de profesionalización en el sector.

4.5. La intermediación lingüística por parte de menores

La ILM puede ser observada desde diferentes puntos de vista dependiendo de si se trata de una persona ajena al ámbito que recurre a ella por motivos de desconocimiento o si se trata de la opinión de un profesional. En esta situación se está presentando la visión de un profesional que se niega categóricamente a recomendar el uso de la ILM. Además, el mediador da motivos muy claros por los que no está de acuerdo con esta práctica, como: posibilidad de manipular el mensaje, intereses personales que pueden interferir en su transmisión del mensaje, falta de formación especializada, etc. Se refleja la figura no profesional que supone la ILM como definía Antonini (2015, p.277) en la parte teórica.

Respecto a la ILM, no considera que pueda suponer una amenaza para su trabajo porque estima que es cuestión de profesionalidad del resto de componentes de la plantilla del centro y no se posicionarían del lado del menor en lugar del lado del mediador intercultural que es una figura profesional. No concibe esa desconfianza por parte de sus compañeros, como por ejemplo podría ser el hecho de pensar que el mediador actúa a favor de los menores y en contra de los educadores.

Por otro lado, apoya la idea de que la ILM se da con demasiada frecuencia a causa de que él solo acude al centro dos veces por semana en jornada de mañana o tarde. Por lo tanto, como es evidente surgen muchas situaciones en el resto del tiempo en las que se requiere el servicio de mediación. La gran aportación de estos menores al trabajo de la plantilla del centro se refleja como ya se presentaba en los estudios de Orellana (2010, p.48) en el marco teórico. Dicho de otra forma, la plantilla acude a la figura no profesional (menor) debido a la ausencia de otra solución para esta necesidad cuando el profesional (mediador) no se halla en el centro. Sin embargo, cabe señalar que el mediador afirma que los menores solo se encargan de cuestiones lingüísticas, el resto de las funciones (tranquilizar a otro menor o resolver conflictos) solo las lleva a cabo él o, en su defecto, una educadora social. En vista de que el mediador es una figura de autoridad, el menor no puede ejercer estas funciones porque no supone ninguna autoridad para otro menor y, mucho menos, para el personal.

Para comprender mejor la relevancia de la situación es preciso tener en cuenta que después de preguntarle por la frecuencia de la ILM en otros centros en los que ha trabajado, la respuesta es la misma —al no contar con la figura del mediador todos los días, el personal

recurre al menor que tenga más conocimiento del español—. Por lo tanto, se demuestra que el uso de esta figura no profesional es muy extenso y puede acabar siendo un recurso prácticamente permanente si no se aplica una solución.

4.6. La pandemia causada por el coronavirus

El 14 de marzo de 2020 se declaró un estado de alarma en el país debido a la pandemia global de la enfermedad COVID-19 causada por el coronavirus, dicha situación se vio acompañada de numerosas medidas de prevención, entre las que destacamos el confinamiento de la ciudadanía decretado por las autoridades y motivo por el que se impuso el teletrabajo en numerosas empresas o puestos no considerados como esenciales de forma presencial.

4.6.1. Situación e impacto del confinamiento en el puesto del mediador intercultural

El puesto del mediador intercultural fue uno de los que se vio obligados a encerrarse en el propio domicilio para realizar teletrabajo, excepto en el comienzo del Ramadán que, como nos comenta el entrevistado, se desplazó hasta el centro para hacer una reunión general con los menores en la que les explicó las normas del centro y cómo se adaptarían durante este mes tan importante para los musulmanes. El mediador considera muy importante la comunicación presencial en un tema tan delicado, ya que, como él mismo indica, los menores se ven muy afectados durante este mes porque ellos quieren vivirlo de la misma forma que lo hacían en Marruecos, pero no es posible. No obstante, el centro se lo facilita de diferentes formas como ofreciéndoles las comidas especiales de Ramadán o ajustando los horarios para los rezos diarios.

4.6.2. Tareas que desempeña

Durante la época de confinamiento y teletrabajo, el mediador se ha visto obligado a realizar sus tareas de una forma especial. En otras palabras, mantiene el contacto con los menores por medio de llamadas o videollamadas. Además de las tareas lingüísticas, los mediadores poseen tareas de índole administrativa enmarcadas en las oficinas de Delegación, como realizar un seguimiento de la situación de los menores migrantes en los centros de

protección privados (incidencias, novedades, ingresos, fugas...), algo que ha seguido haciendo estos meses. El propio mediador nos transmite en sus propias palabras que se tratan de «muchas tareas».

4.6.3. Herramientas o formación para el teletrabajo

No se ha aportado ningún tipo de formación ni de herramientas para el teletrabajo por parte de la Agencia de contratación ni de la Junta ni del propio centro de menores. Los mediadores interculturales se vieron desbordados por la situación y tuvieron que recurrir a sus propios conocimientos informáticos y tecnológicos. Todo ello independientemente de los recursos, como teléfonos o soportes, para realizar las conexiones por videollamada o las llamadas necesarias.

4.6.4. Opinión personal

Desde su punto de vista, no es lo mismo comunicarse por teléfono porque considera que la comunicación no verbal influye mucho en su trabajo de mediación. Del mismo modo, las videollamadas aun permitiendo tener una imagen de la otra persona en tiempo real, no pueden ser comparadas con la presencia física. En definitiva, el mediador opina que, si su figura profesional estuviera en la misma medida que, por ejemplo, la de las educadoras sociales que están en el centro durante las 24 horas del día todos los días del año, sí que hubieran recurrido a su asistencia durante esta situación de confinamiento. Sin embargo, como su labor presencial es prescindible y no depende únicamente del centro de menores, no cuentan con él allí, además de que tiene muchas otras tareas que desempeñar para la Delegación a nivel administrativo. Es tal la importancia que debería tener su rol en el centro que él mismo afirma: «yo quiero ir a trabajar, pero no me dejan».

4.7. Valoración de la profesión de mediador intercultural

En el siguiente apartado se va a exponer desde el punto de vista del mediador la valoración que recibe su profesión en los centros de menores desde distintos públicos: del personal del centro, de los menores, del público general y, finalmente, su apreciación personal.

En primer lugar, el personal del centro valora favorablemente el papel del mediador intercultural. En palabras del propio mediador: «No hace falta que me lo digan [...] lo noto». Él considera que un hecho relevante es que recurran a él fuera de su horario laboral, ya que eso hace que su figura se considere importante en el centro. Incluso estima que se valora más en los centros públicos que en los privados, ya que sus funciones están más acotadas. En el centro privado era más difusa la situación porque se mezclaban sus tareas de mediador con las de educador.

Al igual que el equipo profesional, los menores valoran encarecidamente su valor y eso se ve reflejado en la confianza que ponen en él y en el acercamiento personal que tienen debido a cuestiones de cultura y lengua compartida. Si nos alejamos del centro y buscamos la percepción del público general la imagen cambia, puesto que a nivel práctico sí que se considera una profesión importante. En cambio, cuando se trata de contrataciones y del salario, la situación varía, ya que prevalece la figura del educador. Tal y como explicábamos anteriormente se le contrata directamente desde una Agencia pública que depende de la Junta de Andalucía, pero no existen oposiciones, por lo que tampoco se puede considerar funcionario.

Para finalizar, su valoración personal es un poco negativa, porque no opina que sea suficiente, ya que acudiendo tan solo dos días al centro no puede involucrarse todo lo necesario, considera que es necesario que el mediador acuda todos los días al centro como las educadoras sociales.

Se tratan de muchos centros de menores en toda la provincia, como citábamos previamente «un mediador no puede abarcar todo». Aunque, en este momento él trabaja en dos centros diferentes simultáneamente también se ha dado la situación de que haya tenido que acudir a tres y cuatro centros al mismo tiempo, además del trabajo que hace en la Delegación un día a la semana.

4.8. Recapitulación

En primer lugar, cabe señalar que el mediador se muestra muy dispuesto a dar información, pero al mismo tiempo, muy prudentemente confidencial. En muchos aspectos evita mencionar o dar su opinión de forma tajante, podría ser por su grado de profesionalidad y/o su cultura de procedencia. Las siguientes conclusiones se agruparán en las tareas del mediador, la figura profesional en cuanto a la situación migratoria de la región y la percepción de la ILM.

Es relevante destacar el hecho de como el mediador incide durante toda la entrevista en que son muchas las tareas que desempeña, incluso es complicado listarlas todas. Aquí, podría apreciarse que el hecho de que el mediador realice tareas como la preparación de talleres, asesoramiento o acompañamiento puede jugar un punto en su contra, puesto que el público general puede pecar de asignarle tareas de forma desmesurada. Un claro ejemplo de esta última afirmación es el hecho de que le hicieran un contrato en un centro de menores privado, en el que mezclaban tareas de educador social y de mediador, creando una gran carga de trabajo sobre él. No obstante, él mismo defiende en un aspecto el sector público, ya que sentencia que en el privado examinan de una forma incluso menos minuciosa la formación especializada a la hora de contratar a los mediadores.

Al ser la zona de Cádiz una de las que acoge a un mayor número de menores migrantes, se produce una desmesurada demanda del servicio de MI en centros de menores. Por el contrario, y de acuerdo con la reflexión final que nos presenta el propio entrevistado, hasta que las Administraciones Públicas no modifiquen su concepción de la profesión no habrá una mejora. Él opina que las administraciones entienden la inmigración como algo pasajero, algo que terminará y por eso no crean un puesto de funcionario. Sin embargo, como se ha mostrado en los contenidos teóricos gracias a la memoria anual de la Fiscalía General del Estado (2019), el número de menores migrantes incrementó en un 115 % en 2018, del mismo modo, Andalucía es la comunidad autónoma que acoge al máximo porcentaje con una gran diferencia. Estos datos demuestran que es justo lo contrario, la inmigración lleva años en aumento. Se debe agregar que a causa de las desigualdades entre los continentes y a los conflictos bélicos actuales, como los de Siria o Afganistán, no parece que vaya a producirse una pausa en el flujo migratorio mundial. No obstante, las Administraciones Públicas no se posicionan del lado del mediador como un puesto laboral imprescindible y se produce esta falta de profesionalización.

Ahora bien, el mediador considera que mientras existan los centros de menores y con lo cual, los menores migrantes; se necesitará un mediador en cada centro.

Finalmente, en cuanto a la cuestión de la ILM en los centros de menores es preciso tener en cuenta la opinión de un profesional que conoce mejor que nadie las consecuencias que puede acarrear. Es importante subrayar que el entrevistado se posiciona íntegramente en contra de esta práctica no profesional. Aunque, no considera que pueda ser una amenaza para su función en el centro, si no se toman medidas que mejoren las condiciones de su trabajo no descarta que se siga utilizando la ILM y no lo culpa, ya que, al fin y al cabo, es la única respuesta a la necesidad de mediación cuando no se cuenta con el mediador en el centro.

5. Análisis y resultados del cuestionario: la MI y la ILM vistas desde la educación social

En este capítulo vamos a analizar los datos obtenidos por medio de un cuestionario distribuido entre el personal educativo social vía Google Forms del mismo centro de menores que se tiene como objeto de estudio. Se recibieron un total de 15 respuestas, que corresponde con el 83,3 % del personal total. La información que presentaremos a continuación ha sido obtenida gracias al propio cuestionario y, en algunos casos, se ha complementado con aportaciones anónimas de las propias encuestadas. El cuestionario presenta una estructura de 4 grandes bloques: información general de la persona encuestada, la postura respecto al servicio de MI, la percepción de la ILM e información adicional voluntaria. Igual que en el capítulo anterior, se contrastarán diferentes apuntes y se expondrá una reflexión final³⁴.

5.1. Datos generales del perfil de las educadoras sociales

Este primer apartado tiene como objetivo conocer mejor el perfil de las encuestadas por medio de 3 preguntas para contextualizar, definir el perfil de la muestra y poder tener un trasfondo en el que apoyarnos a la hora de comprender mejor sus posteriores respuestas. Para comenzar, es importante saber qué experiencia en el ámbito de estudio tiene el público encuestado, por ello se creyó oportuno plantear esta pregunta.

En la Figura XXI, se puede observar cómo la mayoría de las trabajadoras (20 % más un 40 %) llevan entre 11 y 30 años en centros de menores de la Junta de Andalucía, lo que las convierte en una atractiva fuente de información. Cabe señalar que un pequeño porcentaje (13,3 %) lleva incluso más de 30 años de experiencia a sus espaldas, con lo cual contamos con profesionales que *grosso modo* esconden un gran bagaje de vivencias durante estos años.

³⁴ Cabe señalar que, aunque se haya mantenido en toda la redacción de esta investigación el espacio fino o «espacio de no separación» entre la cifra y el símbolo de porcentaje, recomendado por el Fundeu, el procesador de texto inserta las cifras en los gráficos sin dicho espacio por defecto.

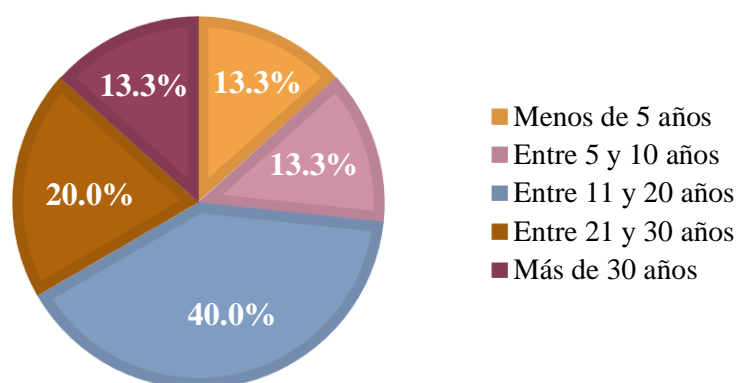


Figura XXI. Antigüedad laboral del perfil encuestado

A continuación, puesto que la información que se quiere obtener está relacionada con el sector lingüístico, se creyó oportuno investigar sobre el conocimiento de segundas lenguas y el nivel del mismo, ya que puede ser un factor clave. Dentro de la plantilla de este centro un 93 % posee conocimientos en otros idiomas, frente a un 7 % que no (Figura XXII).

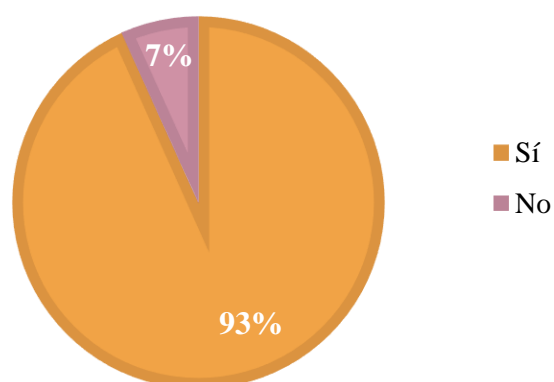


Figura XXII. Posibles conocimientos de una segunda lengua

Dentro del 93 % que se destacaba en la pregunta previa, se disponen una gran variedad de lenguas posibles. Se decidió proporcionar 3 opciones diferentes (Figura XXIII), consideradas las más relevantes dentro del sector, que fueron árabe, francés e inglés: las dos primeras, debido a que se trata de las lenguas habladas por los menores del centro y por el mediador, este último además del español como se presentó en la entrevista; y la última por ser una lengua indudablemente vehicular. Además, se creyó oportuno añadir una opción de

carácter abierto, en la que se recogieron dos respuestas: «italiano» y «[e]ntiendo otras lenguas cómo [sic] el portugués, pero no sé hablarlo».

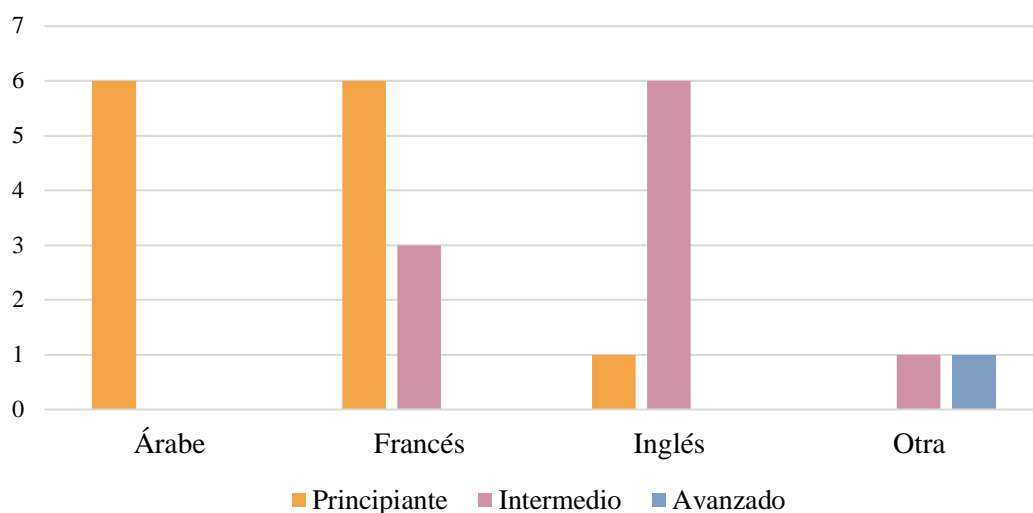


Figura XXIII. Segundas lenguas y niveles del personal educativo

5.2. Servicio de MI

La situación de la MI en centros de protección de menores de la Junta de Andalucía es uno de los aspectos clave que se busca conocer a fondo en esta investigación. Por consiguiente, se han planteado una serie de preguntas al personal, no solo para conocer cómo funciona el servicio, sino para descubrir qué uso y qué información tienen de él el resto de las profesionales.

5.2.1. Información sobre el servicio de MI

En la sección siguiente, se han recopilado todos los aspectos importantes sobre la información proporcionada por parte de la Junta de Andalucía y/o la dirección del centro al personal, además, de la propia valoración del personal sobre el funcionamiento de la MI en el centro.

Debido a la relevancia que tiene la percepción del profesional por parte de otros sectores en este ámbito de cara a la respuesta de las administraciones, se consideró necesario añadir una pregunta sobre la percepción del servicio de MI. El personal educativo en su gran mayoría le da una gran importancia a esta figura puntuándola con un 10 (66,7 %), asimismo le sigue con el mismo porcentaje las puntuaciones de 9 y 8 (13,3 % respectivamente) y una sola respuesta (6,7 %) que marca una opción más baja de 6 puntos en la escala del 1 al 10 (Figura XXIV).

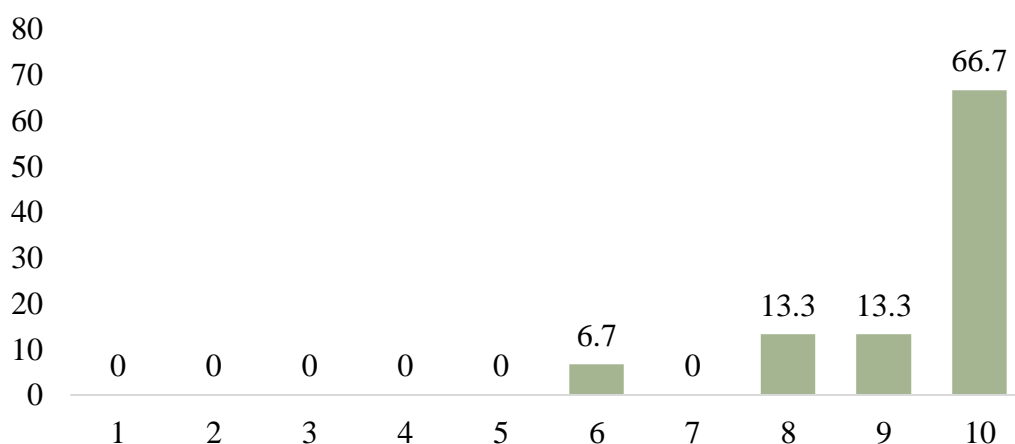


Figura XXIV. Nivel de importancia que se le da a la figura del mediador

Para conocer cómo de informado está el personal del centro se redactaron varias cuestiones relativas.

En la siguiente pregunta, se pide al público encuestado que nos cite si siempre ha existido la figura del mediador intercultural en el centro según su experiencia individual (Figura XXV), dicha pregunta acompañada de las opciones de respuesta Sí, No o NS/NC. Un 53 % desmiente su presencia, por el contrario, el 47 % restante sí que afirma la presencia de esta figura profesional en plantilla. Esto refleja que debido a las diferentes antigüedades laborales de cada encuestada es muy probable que esta figura no existiera hace unos años, sin olvidar además que este centro lleva acogiendo a menores migrantes desde 2005.

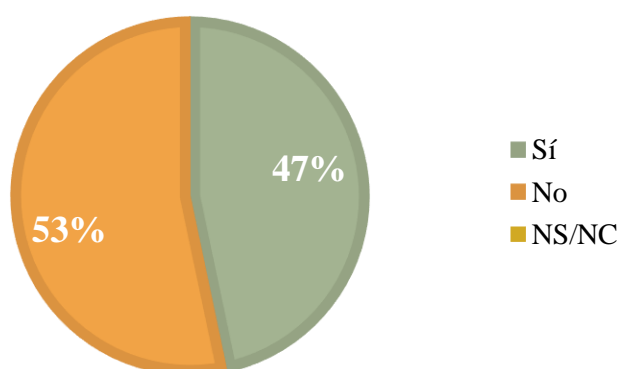


Figura XXV. Conocimientos de la existencia previa de la figura del mediador intercultural en el centro

A partir de dicha pregunta se cuestionó sobre si el mediador intercultural siempre había tenido el mismo horario. Como aparece en la Figura XXVI, un 40 % afirma que el mediador ha tenido siempre un horario de dos veces en semana (como el actual) y se produce un empate de dos 30 %; uno afirma que el mediador antes acudía de lunes a viernes y, otro que, antes solo asistía un día o cuando se solicitaba. Por lo tanto, cabe destacar que nunca se ha contado con el mediador todos los días de la semana (L-D), como sí se cuenta con el resto de los trabajadores. Por ende, siempre ha existido una franja en la que el servicio lingüístico estaba completamente al descubierto, ya sea por razones de contratación como comentaba el mediador en la entrevista o por otras razones que desconocemos.

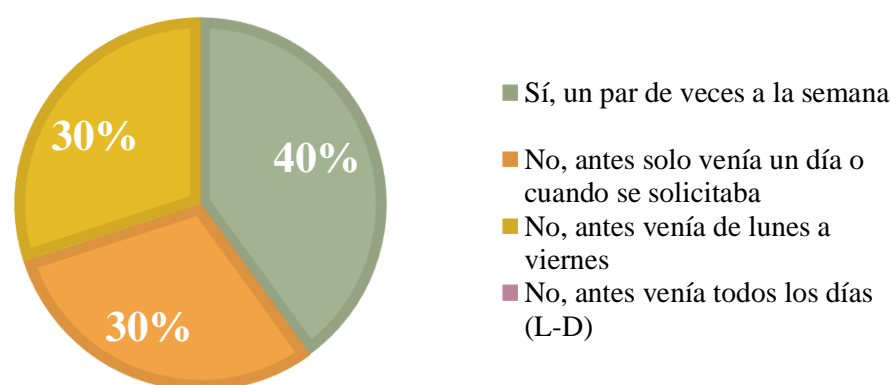


Figura XXVI. Posibilidad de si el horario del mediador siempre ha sido el mismo

Para entender la importancia de la figura profesional del mediador intercultural lo primordial es ser consciente de su existencia, tras esto lo ideal sería también saber en qué consiste y cómo funciona exactamente su labor. Como se puede observar en la Figura XXVII, un 73 % de las encuestadas afirma haber sido informada sobre la presencia del mediador, en contraste con un 27 % que no lo fue. A pesar de que la mayoría afirma haber recibido esta información, no se debe pasar por alto el porcentaje que no la obtuvo, lo que nos lleva a pensar que posiblemente no sea una mecánica estipulada a la hora de dar la bienvenida a las educadoras que se incorporan.

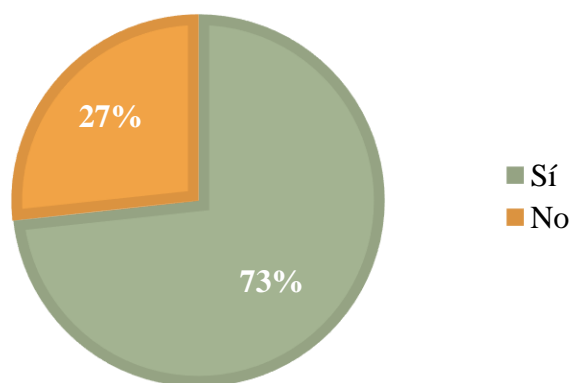


Figura XXVII. Porcentaje del personal que fue informado sobre la figura del mediador en el centro

En el caso de las personas que fueron informadas de la figura del mediador, se dispusieron varias opciones como «vías por las que se les informó» que son: carteles, folletos, la directora personalmente, los compañeros/as, el propio mediador, los propios menores y la respuesta de carácter abierto «otra». Al hacer recuento de las respuestas (Figura XXVIII), se halla un porcentaje abrumador de personas informadas por la propia directora, seguidas de los compañeros/as. Después, un porcentaje bastante menor que recibió la información del propio mediador. De nuevo, se confirma que no hay un protocolo establecido para informar al personal sobre la figura del mediador, lo cual es preocupante, ya que son las educadoras sociales las personas que pasan más tiempo en contacto directo con los menores. Cabe señalar que la forma en la que se informa también es relevante, porque quizás indicar que existe la figura, pero no explicar en qué consiste su función no es suficiente.

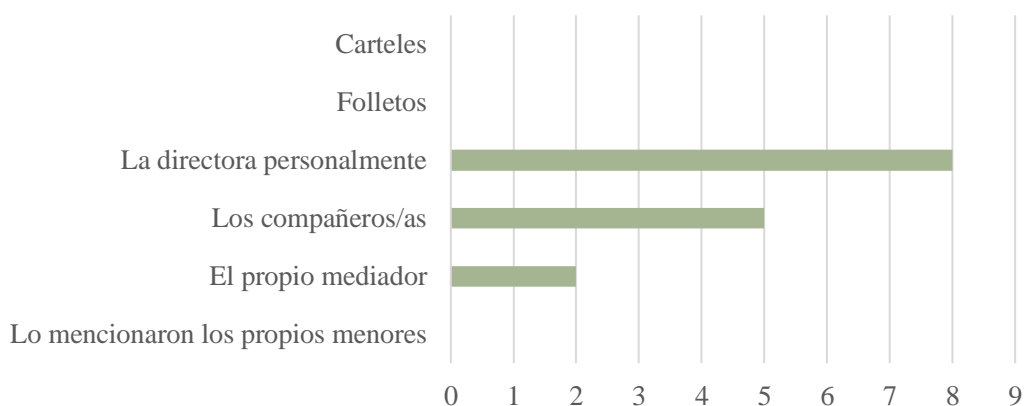


Figura XXVIII. Vías por las que se informa de la figura del mediador

5.2.2. Utilización del servicio de MI

En esta situación se pregunta al público entrevistado acerca de la frecuencia con la que hace uso del servicio aportado por el mediador intercultural. Se dispusieron las siguientes opciones: cada día, una vez a la semana, una vez al mes, menos de una vez al mes, nunca y la opción abierta de «otra». En cuanto a los resultados obtenidos (Figura XXIX), prevalecen las respuestas de «una vez a la semana» con un porcentaje de la mitad (50 %), le sigue «cada día» con un 31 %, el siguiente es «una vez al mes» (13 %). Por consiguiente, se demuestra que todo el personal ha hecho uso del servicio de mediación al menos una vez, incluso cabe destacar que la mayoría recurren al mediador a menudo. Sin embargo, el mediador, como ya hemos expuesto en varias ocasiones, no acude al centro a diario, por lo que las respuestas reflejan que se dan situaciones en las que se requiere servicio de mediación, pero él no está presente.

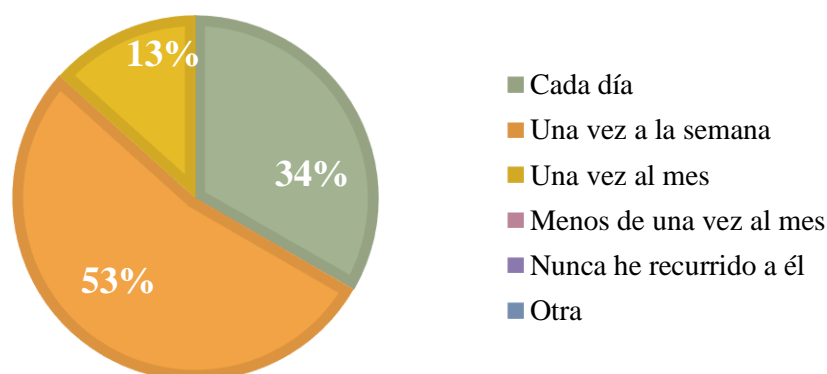


Figura XXIX. Frecuencia con la que se recurre al servicio de mediación

La siguiente pregunta se hizo para saber cómo actúan o actuarían o qué método utilizan o utilizarían si se encontrasen con un problema y el mediador no estuviera presente (Figura XXX). En este caso, las dos respuestas que predominan de forma notoria son «recurso a un menor» (48 %) y «me ocupo yo misma de la situación» (38 %). Después se encuentran las otras dos opciones con un porcentaje mucho menor: «espero a que coincida con mi turno laboral» y «recurso a otro miembro del personal». Es preciso destacar que solo un 9 % escoge como la opción más acorde la de esperar a que coincida con su turno laboral, en su lugar la mayoría utiliza métodos no profesionales. Este dato contrasta con la información obtenida en la pregunta anterior (Figura XXIV), en la que un 80 % de las encuestadas puntúan la importancia del mediador con un sobresaliente (9 o 10). Sin embargo, consiste en la misma situación que

comentaba el propio mediador: la mayoría del tiempo se necesitan sus servicios, pero su contrato no cubre el tiempo que debería. Además, él no culpa al personal, puesto que si no hay recursos se ven obligadas a solucionar el problema de una forma no profesional.



Figura XXX. Diferentes actuaciones en caso de ausencia del mediador

5.2.3. Percepción del servicio de MI por parte de las educadoras sociales

En esta sección nos centraremos en la opinión de las encuestadas respecto al desempeño del puesto del propio mediador intercultural del centro. A partir de esta pregunta, el cuestionario comienza a centrarse en la valoración del trabajo del mediador por parte del personal.

En la Figura XXXI, encontramos los diferentes porcentajes según las respuestas de cómo transmite el mensaje en cuanto a fidelidad con el original. La mayoría (46 %) opina que el mediador se muestra fiel al original en la mayoría de las intervenciones, se computa la misma cantidad de respuestas en cuanto a «sí, siempre» (20 %) y «solo a veces» (20 %). Por otro lado, un porcentaje mínimo ha respondido de forma negativa o se ha abstenido a responder.

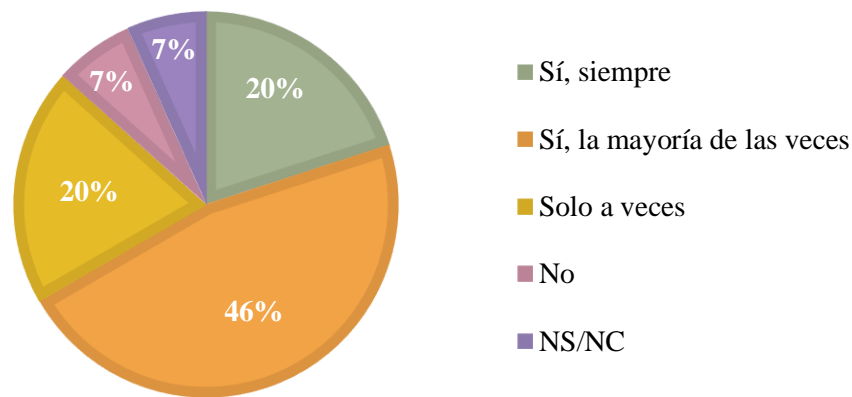


Figura XXXI. Frecuencia con la que el mediador es fiel al mensaje original

En el caso de las razones por las que las educadoras opinan que el mediador no es del todo fiel al original encontramos un amplio abanico de opciones, en las que suelen coincidir ya que además cada encuestada podía seleccionar más de una. En primer lugar, coinciden la mayoría por un lado en «creo que modifica el mensaje» (33,3 %) y en «creo que añade información» (33,3 %). Por otro lado, hay una triple coincidencia de respuestas en cuanto a «creo que omite información», «siempre es fiel al mensaje» y la respuesta abierta «otra». En esta última opción la encuestada ha decidido añadir: «[a]decúa tu mensaje a su cultura y menores». Esta podría haberse incluido la respuesta abierta en «creo que modifica el mensaje», pero debido a la observación y al matiz que aporta se ha visto oportuno incluir la respuesta de forma literal (Figura XXXII).

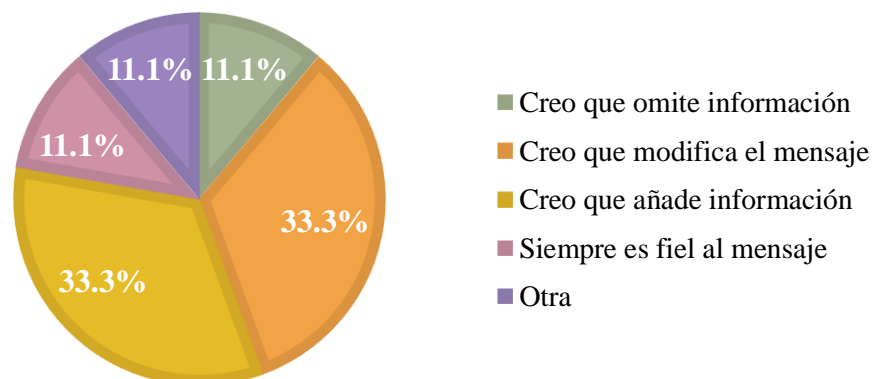


Figura XXXII. Razones por las que se cree que el mediador no es fiel al mensaje original

Estos datos no han de tomarse como un aspecto negativo del mediador, al contrario, son demostraciones de las principales características de todo mediador intercultural. El uso de la voz propia del mediador es más libre que el de un intérprete, por ejemplo. Se debe a la falta del principio ético de precisión, que le permite hacer modificaciones, adiciones y omisiones. En palabras del propio mediador (v. Anexo 1): «muchas veces añado, hago paráfrasis, muchas veces hago omisión y son técnicas para que el mensaje llegue al chico claro».

La siguiente pregunta exhibe las especulaciones del público encuestado sobre por qué creen que el mediador no es fiel al mensaje original. Al observar la Figura XXXIII, se aprecia una amplia diferencia, no solo por la mayoría concluyente (86 %) que ha señalado la opción «añade explicaciones de tipo cultural» frente a la otra opción seleccionada «siempre es fiel al mensaje» (14 %); sino porque de las 6 opciones ofrecidas ninguna de las demás han sido señaladas ni siquiera por una persona, sin olvidar que además consistía en una pregunta que aceptaba la respuesta múltiple. Tanto en la figura anterior como en esta quedan reflejadas claras características de la MI y son una confirmación de la profesionalidad del mediador, ya que: está bien formado lingüísticamente, no hace su trabajo con el fin de acabar lo antes posible y tampoco se implica defendiendo a los menores. Como él mismo decía (v. Anexo 1): «eres un profesional, tampoco hay que dejar llevar por los chicos. Bueno, yo intento, intento ser empático, los escucho y todo, pero también cuando no tienen razón, pues no tiene razón».

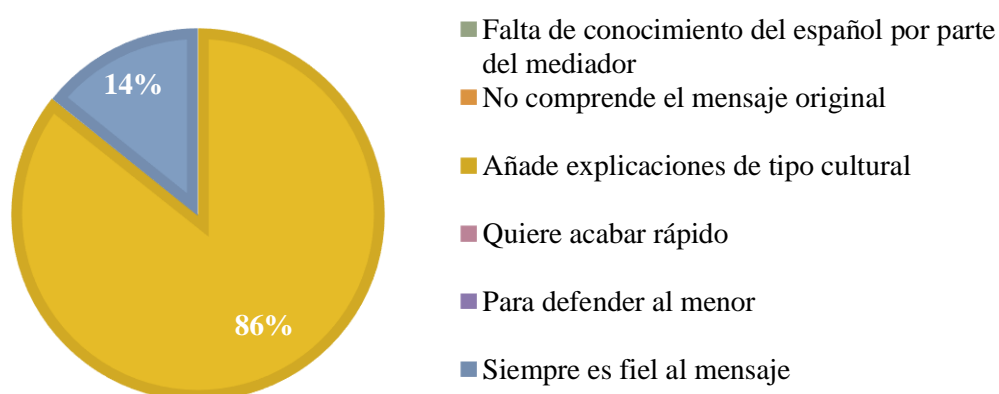


Figura XXXIII. Razones por las que se cree que el mediador no es fiel al mensaje original

5.3. Menores con el papel de mediadores

En el siguiente apartado de este cuestionario nos hemos querido centrar en las figuras no profesionales que tratamos también en esta investigación y la práctica que ejercen: la ILM.

5.3.1. El perfil del menor que desempeña la ILM

En primer lugar, se van a presentar las preguntas que se plantearon en relación con el perfil del menor que asume tareas de ILM: su procedencia, cómo se siente cuando practica la ILM, su motivación por aprender español y la repercusión que acarrea la ILM sobre su relación con las educadoras sociales del centro.

Nos pareció oportuno conocer qué nacionalidad es la que prevalece en cuanto a los menores que desempeñan un papel como mediador, por consiguiente se añadió esta pregunta y lo que resulta más curioso es la respuesta obtenida: un 100 % de las personas encuestadas han coincidido en que los menores suelen ser marroquíes. No obstante, se ha de precisar que se han calificado algunas de las respuestas recibidas en la opción abierta como nulas porque no respondían a la pregunta, si se desean consultar pueden encontrarse en el Anexo 2.

A pesar de que el mayor número de menores migrantes del centro son marroquíes, es cierto que también hay un alto porcentaje de subsaharianos. Como se comentaba en el marco teórico, la mayoría de los menores que llevan a cabo la ILM suelen tener una procedencia de inmigrantes con un idioma oficial diferente en su país de origen (Hall y Guéry, 2010, p.24). Este dato es obvio, puesto que todos los menores acogidos en el centro son menores migrantes. Además, este no es el primer estudio en el que la mayoría de los menores que desempeñan la ILM son originarios de Marruecos, se cuenta también con el de García-Sánchez (2010) llevado a cabo en una zona rural de España.

Siguiendo con el efecto que genera en los menores la práctica de la ILM, se consideró oportuno preguntar a las educadoras sociales sobre cómo pensaban que se sentían los menores durante su intervención lingüística (Figura XXXIV). En esta pregunta se dispusieron 4 opciones y otra de carácter abierto. Entre los datos recogidos destaca la opción «tranquilo» (38 %) seguida por no una gran diferencia de «contento» (24 %). Finalmente, se exponen los porcentajes equitativos de «nervioso» (14 %) y de «otra» (14 %), respuestas de carácter abierto que se expondrán a continuación. Por último, con el menor porcentaje (10 %) se halla «apático» y una respuesta que fue considerada nula (v. Anexo 2). Entre las respuestas abiertas se encuentran las siguientes: «[s]e siente necesario y eleva su autoestima», «[a] veces cansado de traducir» e «[i]ncómodo».

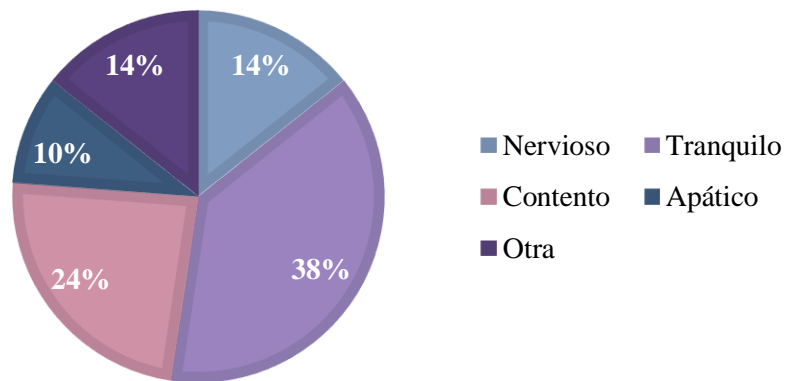


Figura XXXIV. Posibles sensaciones que puede experimentar el menor que desempeña la ILM

Tras analizar estos datos contrastándolos con lo expuesto en el contenido teórico de este trabajo, coincide en que los menores toman esta práctica como una experiencia con valor positivo, como se ve en el porcentaje de votos para la opción «contento». Por otro lado, como exponíamos igualmente gracias al proyecto realizado por Antonini (2015, p.106), estos menores no son fáciles de intimidar, como se observa en el 38 % de «tranquilo». Cabe destacar una de las respuestas de carácter abierto: «[s]e siente necesario y eleva su autoestima», en relación con lo que se disponía en el contenido teórico, uno de los testimonios presentados en el proyecto de Antonini (2015, p. 106): «You can see that **they feel important**».

Por lo que se refiere al impacto psicológico de la ILM en los menores, no se aprecia en este contexto, puede ser por las situaciones y el ámbito en el que se desempeñan, ya que en cuestiones más oficiales o de mayor relevancia se requiere obligatoriamente la presencia del mediador intercultural. Simultáneamente, según Orellana (2009), citada en García-Sánchez (2010, p.183), no existe ninguna investigación que pruebe consecuencias negativas en los menores; aunque en García-Sánchez (2010) encontramos al mismo tiempo que se produce un absentismo escolar como fruto de la práctica de la ILM. Esto es algo que no ocurre en nuestro objeto de estudio, ya que solo se recurre a los menores migrantes cuando se encuentran presencialmente en el centro³⁵. Cabe señalar que, además, uno de los principales métodos de integración de estos menores migrantes en la sociedad de acogida es a través de la propia escolarización, por lo que no tendría mucho sentido que los requirieran durante su horario

³⁵ Comunicación personal anónima de un miembro de la plantilla del centro de menores vía telefónica [Fecha de la comunicación 30/03/2020].

académico. Por otro lado, en cuestión de su formación académica, se ha tenido en cuenta si la práctica de la ILM aumenta la motivación de estos por aprender español (Figura XXXV).

En esta pregunta sobre el incremento de la motivación del menor que desempeña la ILM por aprender español prevalece claramente la opción «no de una manera evidente» (53 %), seguida de «sí, pero solo en algunos» (27 %) y, por último, «sí, en la mayoría de ellos» (20 %).

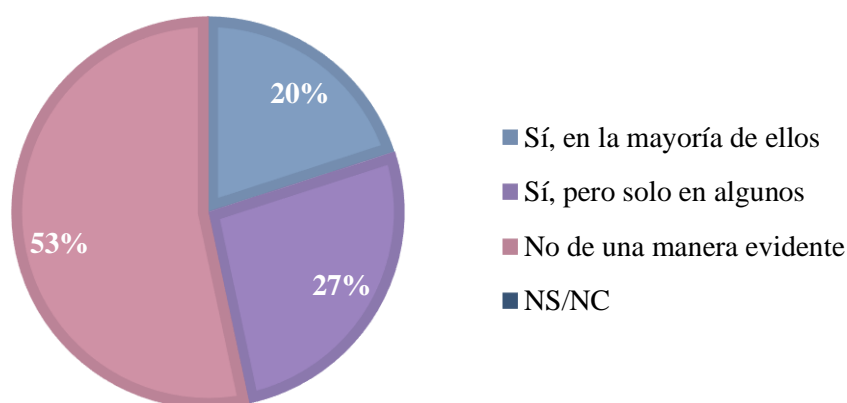


Figura XXXV. Incremento de la motivación del menor que desempeña la ILM por aprender español

5.3.2. Uso de la ILM

En el siguiente apartado se han recopilado las preguntas relacionadas con el uso que le dan las educadoras sociales a la ILM como si fuera considerado un servicio del centro.

Al preguntar por la frecuencia de uso de la ILM (Figura XXXVI) en los centros, un 40 % afirmó acudir a los menores a diario. Esta tendencia va seguida de «menos de una vez al mes» (33 %) lo que supone un contraste interesante, un 20 % afirma que «una vez a la semana» y finalmente, una persona (7 %) apoya apelar a los menores «[s]olo en situación de conflicto». Por lo que, todo el personal ha recurrido alguna vez a los menores.

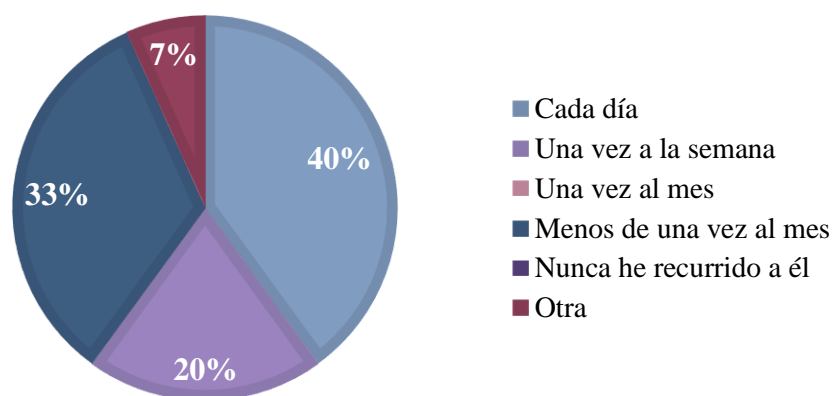


Figura XXXVI. Frecuencia con la que se recurre a los menores como mediadores

Si comparamos esta figura con la correspondiente a la misma pregunta, pero referida al mediador, encontramos que la respuesta más veces seleccionada es la de una vez a la semana (53 %). No obstante, en el caso del menor que desempeña la ILM es la de cada día, aunque con un porcentaje menor (40 %), cabe destacar como estos datos chocan entre sí, puesto que no debería ser comparable una profesión con esta práctica.

En la Figura XXXVII, aparecen las situaciones programadas y no programadas en las que se solicita el papel del menor como mediador acompañadas de la frecuencia respectiva con la que se realiza. En cuanto a las situaciones programadas, que pueden ser desde una entrevista directora-menor pasando por una cita médica hasta una actividad de ocio, se observa una asombrosa diferencia de porcentajes: la frecuencia que predomina de forma abismal es «a veces», seguida de «a menudo» y, por consiguiente, «siempre» y «nunca» lo que produce una visible dicotomía.

Acerca de las situaciones no programadas, la escala es distinta, de nuevo se cuantifica la frecuencia con unos saltos muy distantes, pero son dos las opciones que prevalecen en este caso: «a menudo» y «a veces». De nuevo, «siempre» y «nunca» quedan a la par, aunque con gran separación de las dos prevalecientes.

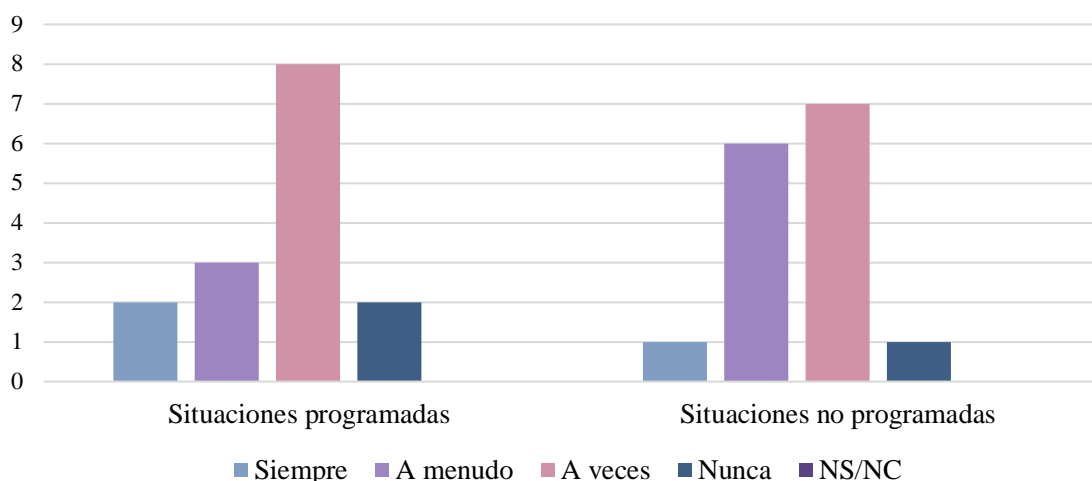


Figura XXXVII. Frecuencia con la que se recurre al menor en cada tipo de situación

Por otro lado, uno de los impactos que podría tener la ILM es la modificación de sus relaciones interpersonales con terceras personas, en este caso entre la educadora (proveedor) y menor (mediador). Se presenta una disposición sugerente en dicho gráfico (Figura XXXVIII), puesto que queda perfectamente dividido en 3 secciones: «sí, se crea un vínculo más cercano» (33,3 %), «no, la relación es exactamente igual que con el resto de los menores» (33,3 %) y «depende del menor» (33,3 %). Por lo tanto, se observan unos puntos de vista muy diferentes por lo que se refiere a dicha afirmación y lo que queda claro es que, en el caso de producirse un cambio en la relación, este no suele ser de distanciamiento.

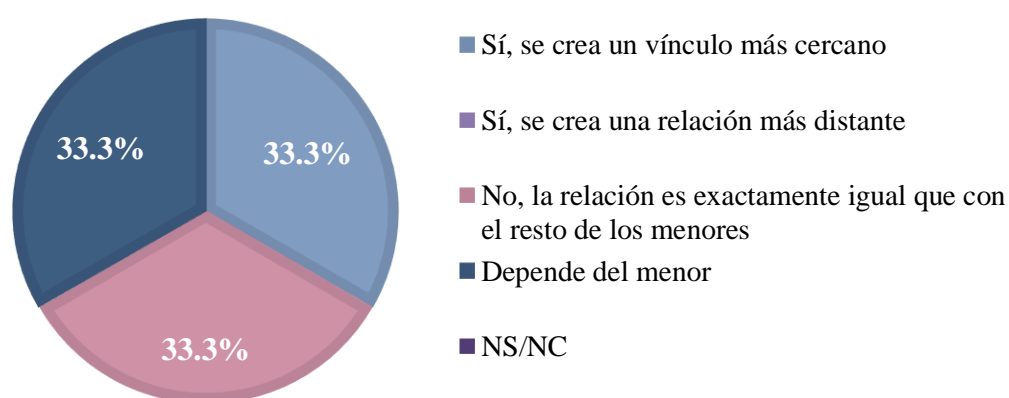


Figura XXXVIII. Posibilidad de que haya un cambio en la relación entre la educadora y el menor que desempeña la ILM

5.3.3. Percepción de la ILM por parte de las educadoras

Esta sección recoge las cuestiones relacionadas con cómo perciben las propias educadoras el fenómeno de la ILM.

Con el fin de conocer qué opinión y sensación recibe el personal respecto a la forma de transmisión del mensaje por parte del menor, se ha de establecer la posibilidad de que sea o no fiel al mensaje original (Figura XXXIX). Más de la mitad de las educadoras (53 %) opinan que la mayoría de las veces es fiel al original, otro gran porcentaje (40 %) que solo a veces y un porcentaje mínimo que no lo es (7 %). Sin embargo, es indispensable mantener presente que nadie opina que siempre sea fiel al mensaje, mientras que, sin embargo, la mayoría recurre a él cuando el mediador no está presente en el centro.

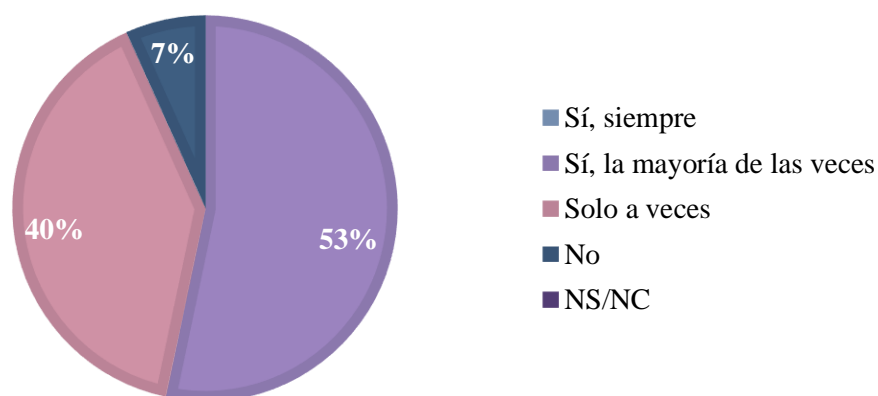


Figura XXXIX. Frecuencia con la que el menor es fiel al mensaje original

Al preguntar sobre las razones por las que opina que el menor no es siempre fiel al original (Figura XL), las respuestas quedan bastante equiparadas: un 42 % opina que modifica el mensaje, un 33 % que omite información y un 25 % que añade información. En dicha cuestión se añadió, además de estas 3 opciones, la opción de pregunta abierta, aunque las recibidas han sido descartadas porque se han considerado irrelevantes.

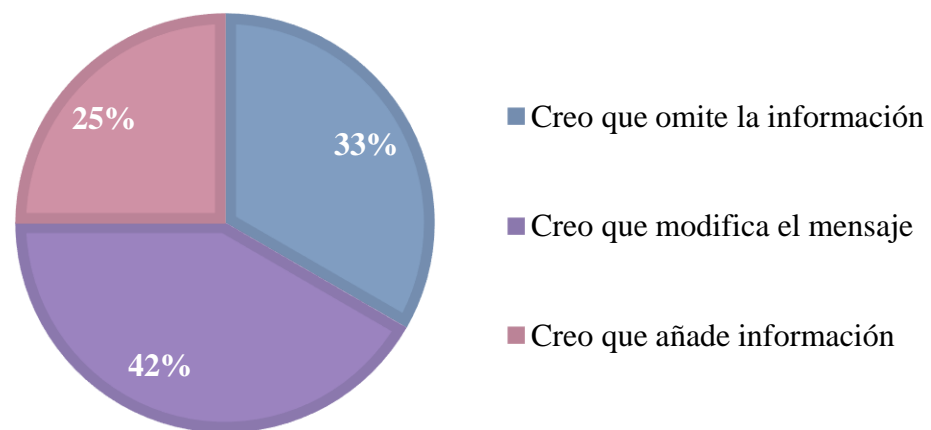


Figura XL. Razones por las que se cree que el menor no es fiel al mensaje original

Si se opina que el menor no es absolutamente fiel al original es importante mostrar en qué razones se basa este veredicto. Se ofrecieron 5 opciones diferentes con la posibilidad de escoger más de una (Figura XLI) de las que destacan «para defender a otro menor» (29 %) y «falta de conocimiento del español por parte del menor» (25 %) con casi el mismo porcentaje. Tras ellas, se encuentran con el mismo porcentaje exacto respectivamente (17 %) las opciones «no comprende el mensaje original» y «quiere acabar rápido». Por último, se encuentra la opción «añade explicaciones de tipo cultural» (12 %). Es decir, que las educadoras recurren de nuevo a ellos, incluso sabiendo que modifican el mensaje original para defender a otro menor o porque no tienen conocimientos suficientes de la lengua. Observamos de nuevo características típicas de las figuras no profesionales en los menores que realizan tareas de ILM: la falta de preparación para dicha tarea, así como la falta de objetividad. Por ejemplo, en Preston (1994, p.54; citado en citado en Hall y Guéry, 2010, p.34), se cuenta la situación de un/a menor que modificó el mensaje ofensivo de su padre al intermediar lingüísticamente entre él y el dependiente de una tienda, debido a su propio criterio.

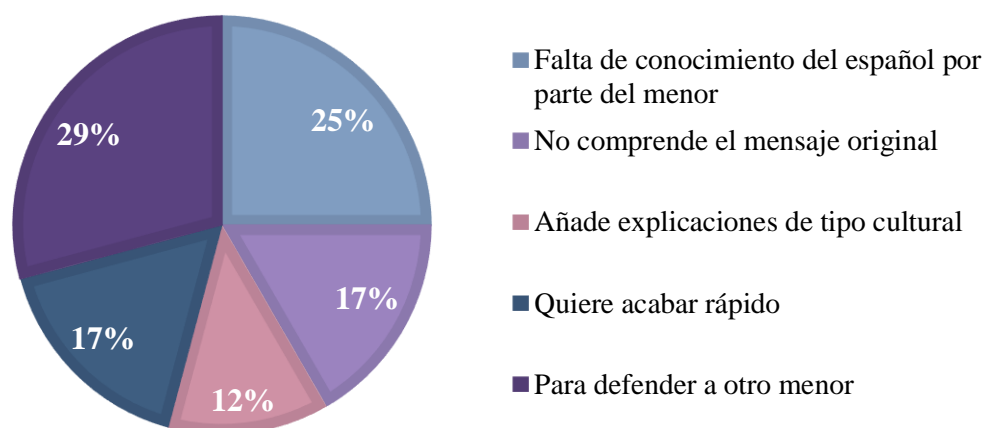


Figura XLI. Razones por las que se cree que el menor no es fiel al mensaje original

En la pregunta anterior se contaba con la opción «para defender a otro menor» de hecho, la más elegida por el sector encuestado (Figura XLI). Por ello, se incluyó esta pregunta con el objetivo de saber por qué razones puede el menor que desempeña la ILM defender a otro menor, se dieron 4 opciones (Figura XLII). Entre los resultados sobresale la opción elegida «por la relación que tiene con su compañero» (57,14 %), seguida por los datos igualados de «por mantener la cohesión de grupo» (21,43 %) y «porque no está de acuerdo con el mensaje» (21,43 %). No obstante, se ha de precisar que ninguna de las personas encuestadas ha elegido la opción «por la relación que tiene con la educadora». De nuevo, sería una confirmación de que los mensajes transmitidos por los menores son subjetivos y dependen de sus intereses personales, como el propio mediador indicaba «los chicos pueden manipular el mensaje o según su, según el interés. Si hay un chico “esto me ha dicho esa cosa” y traduce, el menor-mediador traduce otra para beneficiar o perjudicar».

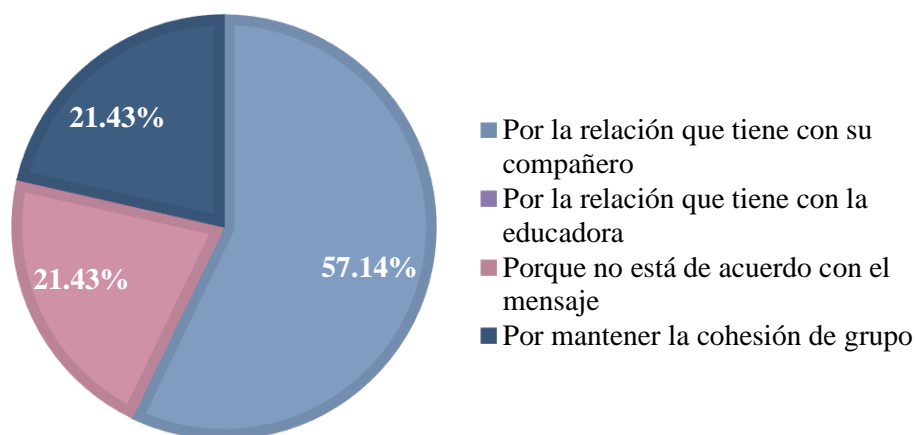


Figura XLII. Razones por las que el menor que desempeña la ILM defiende a otro menor

5.4. Opiniones basadas en las experiencias personales

Para cerrar el cuestionario se dispuso un apartado bajo el nombre «Información adicional», en el que se le proponía a la encuestada la posibilidad voluntaria de comentar alguna experiencia relacionada con la ILM u otros aspectos considerados relevantes sobre el tema de la investigación. Algunos de los testimonios recogidos han sido:

- «La mediación del menor ayuda muchísimo a la resolución de conflictos» [1].

Esta afirmación resulta un poco sorprendente porque puede dejar entrever que se posiciona a favor de la ILM mientras que el propio mediador, profesional del sector, afirmaba estar completamente en contra. Además, se refiere a los menores como un gran apoyo para la resolución de conflictos, debido a que no especifica que sean conflictos lingüísticos se puede comprender que habla de conflictos de diversa índole, a lo que de nuevo el mediador constataba claramente que los menores solo pueden ocuparse de problemas de ámbito lingüístico, ya que él mismo es la figura de autoridad que se encarga de la resolución de conflictos (v. apartado 4.5).

- «En general la experiencia ha sido buena[,] pero los chicos se cansan en muchas ocasiones de ayudar al educador. Se necesita al mediador todos los días en el centro, su presencia es imprescindible» [2].
- «El lenguaje es fundamental para el entendimiento, la figura del mediador tendría que ser continua en centros con estas características no ocasional» [3].

En esta ocasión contamos con dos opiniones claramente positivas ante el papel del mediador: la primera [2] lo considera «imprescindible» y la segunda [3] opina que la presencia de él «tendría que ser continua en centros con estas características[,] no ocasional». Por lo que podemos llegar a la idea de que desde la visión de las educadoras también debería haber un cambio en el sistema de contratación de los mediadores interculturales, de forma que estén siempre presentes en el centro. A su vez, se corrobora que el personal valora favorablemente dicha figura profesional en el centro, como veíamos en la Figura XXIV en la que el mediador recibía una puntuación de 10 sobre 10 del 66,7 % de las encuestadas en cuanto a la importancia de su papel, ya que, como afirma la segunda persona [3], en estos centros de menores «[e]l lenguaje es fundamental para el entendimiento».

Por otro lado, en la primera declaración [2] se menciona el agotamiento que produce en los menores el hecho de mediar. De nuevo, es preciso recalcar que son figuras no profesionales sin ninguna formación específica, lo que nos lleva a situaciones como esta. No es la primera vez que escuchamos dicha afirmación, ya en la Figura XXXIV sobre el perfil del menor que desempeña la ILM encontrábamos una respuesta de carácter abierto que decía: «[a] veces cansado de traducir». En definitiva, el problema de la precariedad laboral no solo afecta al propio mediador y al personal del centro, sino que también supone una carga en los menores que no deberían ser responsables de esta tarea.

- «La intermediación depende bastante de la relación personal de los menores» [4].
- «Suele existir rechazo de los menores hacia el menor que actúa como mediador. Lo acusan de chivato. Esto influye en lo que transmite el menor mediador» [5].

Hemos decidido agrupar estas dos afirmaciones, puesto que ambas presentan la percepción de las educadoras sociales sobre las tareas que desempeñan los menores como mediadores. Además, reflejan dos claros ejemplos sobre cómo influye la relación entre los menores. En el segundo caso [5], se declara que el resto de compañeros pueden acusar al menor que media según el mensaje que transmita, lo que puede hacer que él mismo manipule el mensaje con el objetivo de no perjudicar a sus compañeros y, así, no ser rechazado. Como se observaba en las Figuras XLI y XLII, la relación entre los menores es un factor muy importante en la ILM. En la primera, veíamos como la mayoría de las respuestas (29 %) coincidían en que si un menor modificaba un mensaje sería para defender a otro menor. En la segunda, que se centraba en por qué se modificaba el mensaje para defender a otro menor, la mayoría (57,14 %) de nuevo corroboraba que se debía a la relación que tenía con su compañero.

5.5. Recapitulación

Antes de comenzar, no se ha de olvidar mencionar el alto porcentaje de respuestas recibidas (83,3 %) al cuestionario en un breve periodo de tiempo. En primer lugar, respecto al perfil de las encuestadas, hay que constatar que la gran facilidad de los menores para adquirir una lengua extranjera es objeto de comparación con el nivel de segundas lenguas del perfil encuestado (Figura XXIII), cuya mayoría (40 %) tiene una experiencia en el sector de entre 11 y 20 años (Figura XXI). Por lo tanto, quiere decir que las encuestadas han estado indudablemente en contacto con menores migrantes, debido a que el centro acoge únicamente a migrantes desde el año 2005. No obstante, la mayoría del perfil encuestado afirma tener un nivel principiante en árabe y/o francés, que son las lenguas principales de los menores que viven en el centro. Conviene subrayar que los menores migrantes se encuentran en una inmersión lingüística del español durante todo el día, además de la escolarización con esta lengua como oficial; a diferencia del personal, que de forma obligatoria solo está en contacto con las otras lenguas (árabe o francés) durante su horario laboral. Como se indicaba en el apartado de *Perfil de los menores* (2.3.3), el menor tiene una mayor facilidad para adaptarse a nuevas culturas y lenguas.

En segundo lugar, vamos a centrarnos en el servicio de MI del centro y la falta de información previa que se le aporta a la plantilla. La mayoría (73 %) de las personas encuestadas afirmaron haber sido informadas sobre la figura del mediador (Figura XXVII). Por contra, como se explicaba anteriormente, no existe un protocolo que estipule el método de información ni la obligatoriedad de ello. Además, si nos fijamos en los métodos por los que fueron informadas podemos observar que todas lo han sido por medio de otras personas, ningún material escrito (Figura XXVIII). Por lo tanto, puede dar a pensar que ha sido un «boca a boca» y no un proceso formal en el que se explique detalladamente el papel del mediador respecto al resto de la plantilla. Por ello, se ha considerado oportuno hacer una propuesta de dos documentos informativos sobre el servicio (v. apartado 5.6. *Propuesta de documentos informativos*).

Por otro lado, en la Figura XXVI titulada *Posibilidad de si el horario del mediador siempre ha sido el mismo* se puede observar cómo en ningún momento se ha contado con la presencia del mediador en la misma medida que la de las educadoras, es decir, todos los días de la semana (L-D). A pesar de ello, la valoración de la importancia del mediador por parte del personal es sobresaliente, como ya se ha comentado previamente, un 80 % de las encuestadas

le puntuaron con un 9 o un 10 (Figura XXIV). Además, en la última sección del cuestionario en la que podían expresar sus pensamientos o experiencias de forma voluntaria, dos de los testimonios clasifican la figura del mediador como «imprescindible». Como decía el propio mediador en la entrevista (v. Anexo 1): «[yo e]staría siempre en el centro como los educadores» o «no quieren desde la Administración que se crea [*sic*] un puesto de funcionario... Pero, pero ¿hace falta? Sí hace falta. Mientras haya centros de MENAS, hace falta un mediador». En definitiva, se vuelve a ilustrar como la carencia de su papel es algo notorio, que critican otros profesionales, mientras que las administraciones no realizan ningún cambio al respecto.

Para finalizar, hay que cotejar diferentes aspectos relacionados con la ILM según las educadoras sociales del centro. La influencia de la ILM en cuanto a la motivación de los menores por aprender español es en su mayor parte nula (53 %, v. Figura XXXV), lo que puede estar relacionado con que, aunque la experiencia es positiva para ellos (Antonini, 2015, p.106), la consideran una actividad sin intención formativa: «they looked **at ease**», «[t]hey seem to be **stress-free**» (Antonini, 2015, p.106). Otro punto que hay que tratar es el cambio que genera la ILM en sus relaciones interpersonales, como afirma Orellana (2010, p.48) las intervenciones de estos menores son contribuciones muy relevantes y como manifiesta García-Sánchez (2010) estos niños adquieren un papel importante para su entorno. Así que, no es solo un sentimiento de los propios menores, sino que es una realidad provocada por su respuesta a una necesidad social. Gracias a la Figura XXXVIII, queda constancia de que un porcentaje (33,3 %) afirma que normalmente se estrecha la relación entre el menor y la educadora social, a pesar de que la misma cifra (33,3 %) opina que no se produce ningún cambio y a su vez el mismo porcentaje (33,3 %), de este grupo de respuestas tan equiparado, responde que «depende del menor». Por lo tanto, lo que se tiene que destacar es que, se origine o no, esta alteración en la relación nunca es de distanciamiento. Por lo que como decía Orellana (2010, p.48) la relevancia de las acciones de los menores se debe a que su función «se considera omnipresente» y eso les convierte en indispensables.

5.6. Propuesta de documentos informativos

A continuación, se presentarán los dos documentos confeccionados con el fin de informar al personal del centro. En primer lugar, encontramos el cartel que nos habla del servicio de MI: qué es, cuál es el horario del mediador y cuáles son sus tareas principales. En segundo lugar, se presenta un cartel enfocado a las diferencias entre la figura profesional (mediador intercultural) y la no profesional (menor).

¿CÓMO NOS COMUNICAMOS? **¡A través del mediador intercultural!**

¿Quién es ?

El mediador intercultural es la persona encargada de facilitar la comunicación entre los menores migrantes y el personal del centro.

¿Cuál es su horario laboral ?

Lunes y miércoles de 8:00 a 15:00.

¿Cuáles son sus tareas en el centro ?

- Apoyo lingüístico y cultural
- Gestión de la documentación de los menores
- Entrevista en el momento de la comparecencia
- Asistencia a la Asamblea General
- Organización de talleres
- Supervisión de las llamadas del menor y la familia
- Llamadas a la familia
- Traducción de documentos



Figura XLIII. Propuesta de cartel informativo sobre el servicio de MI

DIFERENCIAS ENTRE

Menor mediador

| Menor | Mediador |
|---|--|
| No es un profesional | Es un profesional |
| No tiene formación académica especializada | Tiene formación académica especializada |
| No es imparcial | Es imparcial |
| No siempre es fiel al mensaje original | Siempre es fiel al mensaje original |
| No siempre respeta la confidencialidad | Siempre respeta la confidencialidad |
| No está capacitado para resolver conflictos | Está capacitado para resolver conflictos |

¡Recuerda! Si puedes evitarlo, no recurras a un menor



Figura XLIV. Propuesta de cartel informativo sobre las diferencias entre el menor que desempeña la ILM y el mediador intercultural

Ambos documentos han sido confeccionados gracias a la plataforma Canva. Hay que señalar que la propuesta consiste en distribuir ambos carteles en tamaño A5 a cada una de las personas que entre a formar parte del personal, acompañados de una breve explicación de la propia directora del centro. Además, debido a que se trata de una propuesta innovadora, otra idea sería la de imprimir los carteles en tamaño A3 y colocarlos en varias partes del centro como, por ejemplo: el recibidor y en cada una de las «casas».

6. Conclusiones

Tras un largo proceso de crecimiento, este árbol ha florecido y esas nuevas flores son fruto de cada una de las etapas por las que ha pasado. Para comenzar, el objetivo principal del trabajo era descubrir la MI como profesión frente a la ISP en el caso concreto de un centro de protección de menores situado en la provincia de Cádiz, al mismo tiempo que investigar sobre la práctica de la ILM llevada a cabo por los migrantes acogidos en dicho centro. El objetivo principal lo retomaremos al final del apartado como reflexión final. A continuación, presentaremos la organización del contenido teórico seguida de los objetivos específicos de la investigación.

Para llegar a este objetivo principal, en primer lugar, quisimos exponer una visión de la situación actual de la inmigración. Algunas de las cuestiones que intentamos cubrir fueron en qué consiste esta tendencia y por qué se produce, entre otras. En este caso, cabe señalar la llegada constante y creciente de menores migrantes no acompañados en los últimos años, un dato que está claramente relacionado con el objeto de estudio de este trabajo. En el caso de Andalucía, hemos visto como el gobierno autonómico posee la tutela legal de la gran mayoría de estos menores migrantes (6294), seguido de la región de Cataluña con una gran diferencia (1842). Además, podemos observar el crecimiento de llegadas de menores migrantes no acompañados en patera durante estos últimos años en la Figura VII, por ejemplo: en el 2017 llegaron 2345 y en 2018 la cifra alcanzó los 7026 menores³⁶.

En segundo lugar, cuando incluimos el apartado sobre las figuras profesionales se persiguió introducir datos básicos sobre la ISP y la MI como dos profesiones diferentes. Por consiguiente, también se realizó una breve comparativa de ambas y, por último, se ilustró la situación actual de nuevo a nivel internacional, nacional y autonómico. Esta sección contribuyó gratamente al trabajo, la comparación de códigos deontológicos nos ayudó a comprender sus divergencias hasta llegar al aspecto de la precisión, que es el que realmente difiere más entre los dos perfiles. Posteriormente, se pudo retomar y comprobar dicha característica en otras partes del trabajo como, por ejemplo, en el propio cotejo del mediador intercultural de sus experiencias profesionales.

³⁶ Recientemente se ha publicado un informe sobre los menores migrantes en la página web del Portal de Datos Mundiales sobre la Migración, gestionado por el Centro de Análisis de Datos Mundiales sobre la Migración (GMDAC) de la OIM: <https://migrationdataportal.org/themes/child-and-young-migrants> [Fecha de consulta 10/06/2020].

En tercer lugar, se habla de las figuras no profesionales de una forma general en la que se explica este concepto y se aportan casos reales en los que se produce. Además, de una manera más específica, se pretendió centrar la atención en los menores como intermediarios lingüísticos, que serán más adelante los auténticos protagonistas de esta investigación. De la misma forma, se ha dibujado el perfil de estos menores de forma aproximada y el impacto que tiene la ILM en ellos. Gracias al proyecto de Antonini (2015) y a los testimonios citados en él, hemos sido capaces de adquirir una idea general de la personalidad de los menores que llevan a cabo la ILM como personas resolutivas, inteligentes y que no se dejan intimidar con facilidad. Más adelante, en el análisis del cuestionario se ha contrastado esta teoría con las aportaciones de las educadoras sociales. Combinando estos apartados con los siguientes análisis se puede cubrir el objetivo principal que queremos tratar: los menores migrantes como mediadores y la situación actual de la MI como profesión en un centro de protección de menores de la Junta de Andalucía.

Dicho esto, lo siguiente a exponer serán los objetivos específicos. El primer objetivo específico consiste en la comparación de las profesiones de MI e ISP, ha sido factible llevarla a cabo debido a la experiencia personal del mediador como intérprete en comisarías y los conocimientos previos adquiridos en el marco teórico del propio trabajo. El entrevistado encuentra como una tarea imposible la de comparar ambas profesiones, porque como él mismo indica son «diferentes». El mediador le da una gran importancia a la convivencia con los menores e insiste en que es divergente a la labor de un intérprete, a la que califica de «puramente traducción».

En relación con lo anterior, se puede comentar el segundo objetivo específico sobre la implicación que requiere el trabajo del mediador al contrario que el del intérprete. El entrevistado nos explicaba diversas situaciones en las que su grado de intervención se veía incrementado, por ejemplo: cuando surge la necesidad de su servicio fuera del horario laboral y él atiende por teléfono o, como los vínculos indiscutibles que se crean entre los jóvenes y él sin cruzar la línea de la profesionalidad.

El siguiente objetivo específico se centraba en la valoración del servicio de la MI y de la ILM por parte del resto de profesionales del centro. Para empezar, la plantilla educativa del centro valora muy positivamente el papel del mediador intercultural, como se pudo examinar en la Figura XXIV, y a su vez gracias a diferentes testimonios como «la figura del mediador tendría que ser continua en centros de estas características» o «[s]e necesita al mediador todos

los días en el centro, su presencia es imprescindible». Hay que mencionar además como el propio mediador percibe esta opinión positiva de las educadoras cuando tras preguntarle si opina que valoran su trabajo, él mismo responde: «No hace falta que me lo digan [...] lo noto» y pone como ejemplo el hecho de que incluso lo llamen por teléfono para poder recurrir a él fuera de su horario.

Ahora, nos centraremos en la opinión personal sobre la ILM. Esta práctica genera sensaciones dispares entre los profesionales; por un lado, las educadoras sociales la ven como una solución; por otro, el mediador se opone a su uso. En primer lugar, las educadoras no opinan en ningún momento que los menores sean fieles al mensaje original, debido a varias razones como la falta de conocimiento del español o su clara posición subjetiva producida por su relación con sus compañeros. Una de las hipótesis de la presente investigación era que los menores que tienen cierto nivel de competencia en español realizan de manera frecuente tareas de ILM a petición del personal del centro. Se corrobora dicha hipótesis de forma que la mayoría de las encuestadas coinciden en que recurren a la ILM cada día. Por lo tanto, se genera una situación antagónica entre el hecho de que no confían en la ILM, pero la utilizan como respuesta a su necesidad ante la ausencia del mediador intercultural.

En segundo lugar, el mediador no recomienda el uso de la ILM en ninguna de sus vertientes. Como su propio nombre indica, es una figura no profesional por lo que se puede ver afectada por intereses personales o falta de formación. Además, cabe destacar como el mediador no culpa la existencia de esta práctica porque, como se exponía, existe una precariedad laboral en su sector profesional. En cuanto al impacto que produce en los propios menores, se ha observado que les afecta en forma de mejora de autoestima y como un entretenimiento. La primera de las formas en que les afecta tiene gran repercusión ya que les hace sentir importantes, y en menores migrantes que han vivido peripecias y momentos arduos antes de llegar al país de destino, es un punto muy favorable.

El último de los objetivos específicos consistía en contextualizar la situación del mediador intercultural conforme a la pandemia de la COVID-19. Para alcanzar este objetivo nos hemos basado en la experiencia propia del mediador gracias a los datos que nos transmitió durante la entrevista (v. Anexo 1). Lo más importante que se debe señalar es la obligatoriedad del mediador a realizar teletrabajo, ya que su puesto no se considera esencial presencialmente. Mientras que él mismo opina que la comunicación no verbal y cara a cara es importante; tuvo que realizar sus intervenciones vía telefónica o por videollamada en el mejor de los casos.

Además, la Junta no aportó a ninguno de los mediadores ninguna formación relacionada con esta nueva forma de trabajo.

Para terminar con este apartado, nos centraremos en el objetivo principal: descubrir la MI como profesión frente a la ISP, al mismo tiempo que investigar sobre la práctica de la ILM llevada a cabo por los migrantes acogidos en un centro de protección de menores situado en la provincia de Cádiz. Se ha alcanzado este objetivo gracias a los diferentes métodos de recogida de datos llevados a cabo con la ayuda de diferentes profesionales del sector (v. Anexo 1 y Anexo 2). Por un lado, podemos decir que la MI en un centro de menores es una profesión que requiere el desarrollo de diversas tareas tales como las propias de apoyo lingüístico. Asimismo, otras tareas son la preparación de talleres, la entrevista durante la comparecencia inicial o la gestión de la documentación de los menores, entre muchas otras. El propio mediador del centro incide durante la entrevista en varias ocasiones en que son demasiadas las tareas de las que son responsables, incluso en algunas ocasiones se han visto desbordados. No obstante, hasta que el sistema de contratación no cambie, no se solucionará. Con todo ello, podemos corroborar, como se planteaba en una de las hipótesis, que la situación de la profesión del mediador intercultural en este centro se encuentra en una posición infravalorada y no cubre las necesidades básicas. El estado actual del puesto es el siguiente: desde la Junta de Andalucía se llevan a cabo contratos precarios que hacen que los mediadores interculturales trabajen para más de un centro, a veces incluso para más de dos, al mismo tiempo. Por consiguiente, existe una ausencia del servicio en el centro durante el horario que no le toca acudir al mediador. A su vez, no es solo que el mediador trabaje para diferentes centros, sino que además debe acudir a la Delegación Territorial una vez semanalmente para cubrir otras funciones como, por ejemplo, actualizar el SIME (Sistema de Información de Menores Extranjeros).

Por otro lado, la formación que proporciona la Junta tampoco suele ser destacable o relevante como indicaba el mediador. Además, como existe una carencia del servicio de MI en el centro, las educadoras, que son las personas que están más tiempo en contacto directo con los jóvenes acogidos, recurren a los propios menores con conocimientos de español para que lleven a cabo la ILM. De forma paralela, no se precisa ningún protocolo informativo sobre el servicio de MI destinado al personal educativo, razón por la cual, el personal no llega a ser meramente consciente del papel del mediador y de la repercusión que puede llegar a tener la ILM. Así, se corrobora la tercera hipótesis: «La información que recibe el personal educativo del centro de protección de menores sobre el servicio de MI es escasa».

En definitiva, se produce lo que podríamos denominar como un «efecto dominó». La falta de contratación por parte de la Junta crea una ausencia del servicio en el centro, lo que obliga a las profesionales educativas a recurrir a la ILM como solución no profesional y única alternativa. Además, también influye en las educadoras la falta de información sobre el servicio en algunos casos. Sin embargo, a pesar del desconocimiento previo hay que destacar que se valora muy positivamente la labor del mediador, como mencionábamos previamente. Es necesario que se produzca un cambio desde los órganos de gobierno para que no se generen dichos contratos precarios, que a su vez acarreen el uso de figuras no profesionales.

Aun así, lo peor de todo es que existe un sentimiento de indiferencia y racismo institucionalizado que resta importancia al sector de los menores migrantes, y por extensión, al servicio de MI. A un nivel autonómico, se refleja en decisiones³⁷ como la que tomó la Junta de Andalucía de realizar «recortes» de un 18 % en las plazas de menores migrantes en los centros de protección de menores. Como se afirma en el artículo: «El Gobierno andaluz ha comunicado [...] que se ha realizado una “reprogramación presupuestaria” por lo que, a partir del 1 de junio, se dejará de atender a estos menores con la excusa de la crisis del coronavirus». En consecuencia, esto supone otro caso en el que se «da de lado» a este sector por medio de una excusa, que en lugar de restarles relevancia debería sumársela, puesto que esta extraordinaria situación de la COVID-19 le ha afectado a toda la población en mayor o menor medida. En el caso de estos menores migrantes, si los dejan sin plazas, ¿a dónde irán? Todo esto parece confirmar que todo el sector se encuentra en una situación infravalorada y poco reconocida, así que no es solo el mediador intercultural el que se ve afectado. De nuevo, aquí se observa, lo que exponíamos en el marco teórico, el modelo francés de Sauvêtre (2000), en el que se encuentran países como Italia o España, que defendía conservar la identificación nacional sobre las demás. Es decir, como explicaba el propio mediador en la entrevista, consideran la inmigración como algo pasajero y, por eso, no les resulta un fenómeno significativo.

Por último, el estudio de caso empleado nos ha parecido un método idóneo, puesto que nos ha permitido acotar el trabajo y centrarlo en un grupo de individuos y en un espacio concreto. Gracias a esto, ha sido posible estudiar a fondo el tema desde todas las perspectivas posibles, exceptuando, como se exponía en el apartado de limitaciones, la de los propios

³⁷ Información extraída de la página web del periódico La Voz del Sur: <https://www.lavozdelsur.es/la-junta-aprovecha-la-crisis-del-coronavirus-para-recortar-en-atencion-a-menores-extranjeros/> [Fecha de consulta 05/06/2020]

menores migrantes. No obstante, esta manera de llevar a cabo la investigación ha hecho que sea más sencilla a la hora de contrastar resultados y plasmar el análisis.

Por otro lado, se invita a las personas que investigan a que sigan alimentando este árbol para que en un futuro le sigan creciendo ramas y germinen más flores. Algunos futuros temas de investigación en los que sería interesante profundizar podrían ser estos tres: propuestas de códigos deontológicos para la MI; el impacto psicológico de la ILM en los menores que la desempeñan, especialmente en casos de menores migrantes no acompañados como los que protagonizan este trabajo; y por último, pero no menos importante, se podría replicar este estudio empírico en otros centros de protección de menores para comprobar si estas conclusiones son extrapolables a otros centros.

Sin más dilación, debemos seguir investigando, trabajando y proponiendo cambios en nuestra sociedad, porque como decíamos al principio de este trabajo vivimos en un mundo globalizado en el que los flujos migratorios están en constante desarrollo. Por ello, el ser humano encontrará nuevas necesidades. Esperamos que esta investigación haya servido como una humilde llamada de atención al estado actual de la profesión.

7. Referencias

- Abril Martí, M. (2006). *La interpretación en los servicios públicos: caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Antonini, R. (2010). The study of child language brokering: Past, current and emerging research. *mediAzioni*, 1-23.
- Antonini, R. (2015). Non-professional interpreting. In F. Pöchhacker, *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 277-279). London: Routledge.
- Antonini, R. (2015). Unseen forms of interpreting: Child language brokering in Italy. *CULTUS. The Journal of Intercultural Mediation and Communication*, 96-112.
- Arias Vargas, F., Siche, R., y Castro, W. (2016). Capítulo 1: Metodología del Estudio de Casos. In F. Arias Vargas, H. Norena, J. Orozco Quiceno, E. Rave Gómez, J. Franco Restrepo, R. Rivera Castaño, . . . R. Siche, *Casos empresariales en agronegocios Perú-Colombia* (pp. 11-26). Colombia: Editorial Lasallista.
- Flor, P., y Antonin, M. (2014). Proposal for a code of ethics for intercultural mediators in healthcare. *Ramon Llull journal of applied ethics*, 179-203.
- Foulquié-Rubio, A.-I., Vargas-Urpí, M., y Fernández Pérez, M. (2018). Introducción. 2006-2016: Una década de cambios. In A.-I. Foulquié-Rubio, M. Vargas-Urpí, y M. Fernández Pérez, *Panorama de la traducción y la interpretación en los servicios públicos españoles. Una década de cambios, retos y oportunidades* (pp. 1-12). Granada: Comares.
- Fuentes Sánchez, R. (2014). Menores Extranjeros No Acompañados (MENA). *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 105-11.
- García-Beyaert, S. (2015). Interpreting and Mediation. In M. Bancroft, *The Community Interpreter : An International Textbook* (pp. 371-379). Columbia, Maryland: Culture & Language Press.
- García-Beyaert, S., y Serrano Pons, J. (2009). Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales. In J. Morera, A. Alonso, y H. Huerga, *Manual de atención al inmigrante* (pp. 53-65). Madrid: Ergón.

- García-Beyaert, S., Bancroft, M., Allen, K., Carriero-Contreras, G., y Socarrás-Estrada, D. (2015). *ETHICS AND STANDARDS for The Community InterpreterI : An International Training Tool*. Columbia, Maryland: Culture & Language Press.
- García-Sánchez, I. (2010). (Re)shaping practices in translation: How Moroccan immigrant children and families navigate continuity and change. *mediAzioni*, 182-214.
- Gil-Bardají, A. (2020). Ethics, accuracy, and interpreting in social settings. Assessing a non-professional interpreter profile. *Ethics of Non-Professional Translation and Interpreting*, 133–153.
- Hall, N., y Guéry, F. (2010). Child Language Brokering: Some considerations. *mediAzioni*, 24-46.
- Harris, B. (1976). The importance of natural translation. *Working Papers in Bilingualism*.
- Harris, B., y Sherwood, B. (1978). Translating as an Innate Skill. *Language Interpretation and Communication*, 155-170.
- Martín, A. (2006). La realidad de la traducción e interpretación en los servicios públicos en Andalucía. *Revista española de lingüística aplicada*, 129-150.
- Mikkelsen, H. (1996). Community interpreting: An emerging profession. *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting*, 125-130.
- OIM. (2020). *World Migration Report (Informe Sobre las Migraciones en el Mundo)*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Orellana, M. (2010). From here to there: On the process of an ethnography of language brokering. *mediAzioni*, 47-67.
- Ozolins, U. (2000). Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Spectrum of Response. In R. Roberts, S. Carr, D. Abraham, y A. Dufour, *The Critical Link 2: Interpreters in the Community* (pp. 21-34). Vancouver, Canadá: John Benjamins.
- Ozolins, U. (2010). Factors that determine the provision of Public Service: comparative perspectives on government motivation. *The Journal of Specialised Translation*, 194-215.

- Sales Salvador, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*.
- Sales Salvador, D. (2014). La delgada línea roja de la imparcialidad. In C. GRUPO, *La práctica de la mediación interlingüística e intercultural en el ámbito sanitario* (pp. 55-90). Granada: Comares.
- Shannon, S. (1990). English in the Barrio: The Quality of Contact Among Immigrant Children. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 256-276.
- Silverman, D. (2001). *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. Londres; Thousand Oaks; Nova Delhi: Sage.
- Valero Garcés, C. (2006). El impacto psicológico y emocional en los intérpretes y traductores de los servicios públicos: un factor a tener en cuenta. *Quaderns. Revista de traducció*, 141-154.
- Vargas-Urpí, M. (2011). The interdisciplinary approach in Community Interpreting Research. *New Voices*, 47-65.
- Vargas-Urpí, M. (2013). ISP y/o mediación intercultural: la realidad de los profesionales que trabajan en el contexto catalán. *Cuadernos Aldeeu*, 131-164.

8. Anexos

8.1. Entrevista al mediador intercultural

Tabla explicativa sobre los patrones de transcripción

| | |
|--|--|
| Método de transcripción | <i>verbatim</i> |
| Guion de personas que intervienen | Š ENTREVISTADORA: autora del trabajo Š ENTREVISTADO: mediador intercultural |
| Omisiones por motivos de confidencialidad | Š Nombre del centro de protección de menores: [nombre del centro] Š Terceras personas: [XXX] |
| Lenguaje no verbal relevante o sonidos ajenos a la conversación | (asiente), (ríe) o (suena un teléfono) |
| Extractos irreconocibles | [INAUDIBLE h: min: s] |

Transcripción de la entrevista

ENTREVISTADORA: Vale, está grabando.

ENTREVISTADO: Muy bien.

ENTREVISTADORA: Bueno, primero decirte eso que todas las respuestas y todo que va a ser anónimo y confidencial, que no hay ningún tipo de problema. Y nada, y muchas gracias por prestarte voluntario.

ENTREVISTADO: De nada, aquí estamos, para cualquier cosa.

ENTREVISTADORA: Mmm, muy bien. Pues si te parece empiezo.

ENTREVISTADO: Vale, sí, bueno.

ENTREVISTADORA: Tengo muchas preguntas. La primera es, bueno un poco para romper el hielo. Si me puedes hablar de ti, bueno de dónde eres, cuándo llegaste a España, por qué, tu formación... Un poquito general.

ENTREVISTADO: Si, eeh... Yo soy originario de Marruecos. Estudié Filología Hispánica y Traducción en Marruecos, tengo la licenciatura homologada y llegue a España en 2005.

ENTREVISTADORA: mm-hm.

ENTREVISTADO: En 2005, pues obviamente por tema de buscar trabajo, buscar nuevas oportunidades, buscar, vamos, un desarrollo personal. Y vamos desde que llegue a España, pues eh... los primeros años fueron un poco difíciles, porque para claro, adaptarse a la vida, buscar trabajo que es una tarea difícil.

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Bueno empezando supongo como todos los inmigrantes... Por el campo, por la hostelería, y poco a poco, pues... conociendo gente, haciendo formaciones también por, a nivel privado, también contactos en la facultad de Sevilla. Pues poco a poco hasta que... entré en este dominio de Educación Social, en Mediación.

ENTREVISTADORA: Muy bien, y entonces, bueno esto ya es un poco curiosidad personal. Hablas español, supongo que árabe, bueno es que no sé muy bien, porque sé que hay muchos dialectos, entonces...

ENTREVISTADO: El árabe sí, hablo árabe. Bueno el árabe marroquí, porque cada país... aunque cada país árabe tiene su dialecto. Aunque vamos nos entendemos y la lengua es la misma: el árabe, pero árabe culto... yo creo que ya no todo el mundo habla árabe culto, en todos los países árabes se habla uno...

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Y la particularidad de Marruecos es que, a parte del árabe, está... hay otros idiomas... digamos el bereber, que son tres dialectos.

ENTREVISTADORA: (cara de sorpresa).

ENTREVISTADO: Sí.

ENTREVISTADORA: (asiente).

ENTREVISTADO: Tres lenguas, son lenguas porque es el... la lengua original de Marruecos.

ENTREVISTADORA: De acuerdo. Entonces, hablas árabe...

ENTREVISTADO: árabe, español y francés.

ENTREVISTADORA: Y francés también. Es que digo creo que hablaba francés también, porque como tengo a [XXX] como... Me lo comentó. Y yo también hablo francés, por eso te preguntaba por curiosidad.

ENTREVISTADO: Bueno hablo francés. La práctica... si dejas de practicar pues se te olvida el idioma.

ENTREVISTADORA: Claro, claro. Vale, muy bien. Bueno ahora, voy a hacerte algunas preguntas sobre... más sobre, bueno dentro de la Junta de Andalucía. En primer lugar, ¿cómo es el servicio de contratación, el proceso de selección de los mediadores? Si hay una bolsa, si es autónomo...

ENTREVISTADO: de, de... ¿Te refieres a la Junta de Andalucía?

ENTREVISTADORA: Sí, dentro del centro, a cuando te contrataron para el centro de menores... ¿qué proceso...?

ENTREVISTADO: Sí, es que en este caso hay que diferenciar entre que hay centros propios de la Junta de Andalucía y centros concertados. Los centros concertados son privados, pues la misma entidad hace la contratación privada a los educadores y mediadores. Sin embargo, la entidad pública en mi caso es una... no directamente de la Junta, es la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, que depende de la Dirección General de Infancia, ósea, a través... yo estoy contratado a través de la Agencia, que es pública también.

ENTREVISTADORA: Vale, muy bien.

ENTREVISTADO: A mí me llamaron del, pues de... del SAE.

ENTREVISTADORA: Claro, vale. Del servicio andaluz de empleo, ¿no?

ENTREVISTADO: Sí, me hicieron una entrevista, la baremación de méritos y todo.

ENTREVISTADORA: Claro, y ¿qué requisitos te exigían? ¿Te exigían alguna formación en concreta... en concreto?

ENTREVISTADO: Tener un título homologado o título español.

ENTREVISTADORA: De acuerdo.

ENTREVISTADO: Digamos un grado, licenciatura, lo que tienes...

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Y aparte, y aparte algunas formaciones específicas, en este caso de mediación. Y otra cosa ya pues la experiencia laboral.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Porque yo antes de este trabajo he trabajado como... vamos educador en centros de menores.

ENTREVISTADORA: Aah, vale, vale, de acuerdo. Y ¿has recibido algún tipo de formación o qué formación has recibido? Una vez ya estás trabajando para esta, para esta agencia que me comentabas, ¿te han dado alguna formación ellos o ...?

ENTREVISTADO: Si, hay una bolsa de formación anual que... eso te apuntas. Hay formaciones obligatorias, que tenemos que hacer y otras optativas. Mm... de muchos ámbitos, no solamen... no específicamente de la mediación.

ENTREVISTADORA: Vale, vale.

ENTREVISTADO: Formación en... no sé... en violencia de género, en [INAUDIBLE 00:07:34]

ENTREVISTADORA: Qué interesante.

ENTREVISTADO: En inglés, en informática, en lenguas... también, sí.

ENTREVISTADORA: Vale, y ¿para cuántos centros trabajas? ¿trabajas solo para el centro, para [nombre del centro] o para otros también? Como mediador digo.

ENTREVISTADO: Sí, trabajo para otros. Mi trabajo es ... vamos, cómo me explico... Voy a la Delegación, ¿no? La Delegación ve la que... Dice que hace falta mediador en X centro, en tal centro... pues vamos nosotros, yo en mi caso voy al [nombre del centro] y a otro centro.

ENTREVISTADORA: De acuerdo (asiente).

ENTREVISTADO: Somos 3 mediadores en la provincia.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: La provincia de Cádiz es muy dispersa, hay muchos centros y no podemos abarcarlo todo, uno no puede abarcar todo.

ENTREVISTADORA: Vale, vale. De acuerdo. Vale, ahora voy a hacerte algunas preguntas específicamente sobre el centro, sobre el [nombre del centro].

ENTREVISTADO: Mm-hm (asiente).

ENTREVISTADORA: Bueno, ¿cuánto tiempo llevas trabajando para este centro? Y...

ENTREVISTADO: Pues...

ENTREVISTADORA: Sí.

ENTREVISTADO: Llevo más de dos años, sí, dos años, dos años. Desde que me contrataron.

ENTREVISTADORA: Vale, y ¿habías trabajado antes como mediador?

ENTREVISTADO: Como mediador no. Bueno sí, en centro «educador-mediador».

ENTREVISTADORA: Ah vale.

ENTREVISTADO: En el contrato ponía «educador-mediador».

ENTREVISTADORA: Ah, vale, vale.

ENTREVISTADO: En un centro privado, sí.

ENTREVISTADORA: Vale, polifacético, hacías todo.

ENTREVISTADO: Bueno, sí, no... La verdad es que sí, aunque pones educador, pero estás haciendo trabajo de mediador también.

ENTREVISTADORA: Vale, de acuerdo. Y... ¿cuál es tu horario laboral en el centro, en el [nombre del centro]?

ENTREVISTADO: Eh... antes tenía de 8:00 a 15:00.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Pero ahora que claro, que ahí... lo que pasa es que depende del perfil de los chicos, este año todos los chicos han ido al instituto o al colegio. Entonces, por la mañana como no hay niños, pues...

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: ...se flexibilizan los horarios. Este año he trabajado más tiempo por la tarde.

ENTREVISTADORA: Vale, y vas, ¿cuántas veces en semana? Porque supongo que al trabajar para otros centros... No irás todos los días, te turnarás...

ENTREVISTADO: Un día, dos días... Voy dos días al [nombre del centro] y otros dos días a otro centro. Y un día a la Delegación para trabajo administrativo.

ENTREVISTADORA: Ah vale, vale. Mm, vale. ¿Cuáles son tus funciones básicas como mediador intercultural en el centro?

ENTREVISTADO: Pues básicamente la mediación. (Ríe). No, aparte de la interpretación lingüística, pues digamos que soy un poco, trabajo como técnico y como educador.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: La parte técnica es llevar la documentación de los chicos, ir a los consulados, a la Extranjería... Y la parte educativa, pues mm... quieras o no, estás inmerso con los educadores y haces funciones de educador. Aparte, eso no quiere decir que la última palabra, claro yo no me meto en el trabajo del educador.

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Yo facilito la comunicación digamos y... Entre el educador y los chicos, si hay algún conflicto cultural, en conceptos... Se puede trabajar con ellos en este aspecto. También en la prevención de conflictos.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Sobre todo culturales.

ENTREVISTADORA: Vale, de acuerdo, entonces como mediador lingüístico meramente, actúas sobre todo cuando necesitan una comunicación menor-educador, ¿no? Y surge algún problema.

ENTREVISTADO: Sí, cuando los educadores o el equipo técnico. También en el equipo técnico está la psicóloga o el psicólogo, aunque en el [nombre del centro] este año no... No hay, no tenemos psicólogo. Pero en otros centros si hay psicólogo, que claro, es la psicóloga si quiere intervenir con los chicos y necesita... al mediador.

ENTREVISTADORA: Claro. Y a nivel administrativo en el tema de la documentación...

ENTREVISTADO: Sí.

ENTREVISTADORA: ...todo eso intervienes tú también.

ENTREVISTADO: Intervengo sí, si hace falta. Voy a los consulados que, sobre todo, los de Marruecos están en Algeciras. Pero los subsaharianos son, los consulados o las embajadas están en... en Madrid, y tengo que acompañar al chico a Madrid para hacer las gestiones de la documentación.

ENTREVISTADORA: Vale y cuando los acompañas, ehh... ¿va alguien más del centro contigo? ¿o vas tú solo con el menor?

ENTREVISTADO: No, en el tema de documentación voy yo solo. O cuando voy a Algeciras va también la trabajadora social.

ENTREVISTADORA: Vale. Después, hay algunas situaciones programadas, por así decirlo. Por ejemplo, eh... [XXX] me comentaba el tema de la Asamblea General que hacen todas las semanas, ¿hay situaciones así programadas que tienes que intervenir como mediador?

ENTREVISTADO: Sí, que, hago talleres. Por ejemplo, talleres referentes a la... Siempre al tema de la cultura, la multiculturalidad, el choque cultural, las diferencias entre una cultura y otra. Sobre todo, porque hablamos de un perfil de chicos de primera acogida que... Claro que todavía no saben la lengua, no saben la cultura del país, del país acogedor...

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Hablando de funciones que aparte de la mediación lingüística, que no es traducción, no solamente traducción, porque la mediación lingüística tiene mezcla de muchas cosas. Y vamos, pero en mediación lingüística: acompañamiento por ejemplo al chico al médico, al instituto... Hablando de documentación: al consulado, a Extranjería, al SAE...

ENTREVISTADORA: Vale. Y, por ejemplo...

ENTREVISTADO: Y hago, hago talleres, talleres de... El primer trabajo que hago con los chicos es hacerle una comparecencia, una especie de entrevista inicial para saber de dónde viene, cómo su situación económica y social es donde vivía, etc. Para facilitar el trabajo de los educadores.

ENTREVISTADORA: Vale, vale. Después, aparte de... De, por ejemplo, la comparecencia y todo, ¿se da la situación de que tengas que traducir documentos? Ya sea por escrito o de forma oral. Por ejemplo, tienen que hacer... No sé, si por ejemplo cuando los acompañas al consulado, hablo desde la ignorancia, y tienen que rellenar un formulario, tú por ejemplo se lo traduces, lo que se le dice traducción a vista, que se lo vas diciendo oralmente o incluso, por escrito.

ENTREVISTADO: Sí, depende de lo que te piden también desde el centro. Ósea, hay muchas veces traduzco documentos, que... Un taller de valores, por ejemplo, y los educadores o trabajador social quiere hacer un trabajo con los chicos, y hace falta porque hay conceptos que el chico que no va a saber, pues hago una traducción, no literal, hago una traducción que pueda entender el chico.

ENTREVISTADORA: Vale, vale.

ENTREVISTADO: Y traducción oral también, desde luego, claro. Cuando acompaño a los chicos, pues claro, traducción, comunicación, traducción para que el chico entienda lo que se le está diciendo.

ENTREVISTADORA: Vale, y tanto si por ejemplo ve un documento por escrito, ya fuera del centro, en cualquier... No sé, en el médico...

ENTREVISTADO: Sí, sí, también. Sí, muchas veces la... El tema por ejemplo de documentación de reagrupación familiar, una serie, tenemos una serie de documentos, traducimos, ponemos el escrito en español y lo traducimos en árabe, en francés.

ENTREVISTADORA: Vale, eh... Esto es una situación, por ejemplo, si se da el caso que el personal del centro, ya sean las educadoras o la trabajadora, la directora necesitan tus servicios: una mediación, pero no es tu horario laboral, ¿pueden recurrir a ti contactando contigo o tendrían que esperar a que tú vinieras?

ENTREVISTADO: Sí... (ríe). Normalmente. Normalmente, tengo mi franja de trabajo, pero claro yo estoy, eso depende de la confianza que tengo con... Muchas veces, muchas veces me llaman fuera de horario y tengo que contestar, pero no... Eso a nivel personal, no...

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Hay muchas veces, porque yo doy mi número personal de teléfono, que tengo dos teléfonos: de trabajo y el personal. Muchas veces doy el personal por si ocurre algo, por si pasa alguna situación que hace falta el mediador, por lo menos a nivel por teléfono, una llamada para tranquilizar al chico o lo que sea.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Hablando siempre hablo de chicos, pero también hay chicas (ríe).

ENTREVISTADORA: Claro, sí, sí. (Ríe). Por ejemplo, cuando supervisas las llamadas con las familias, del menor y su familia. Esto es una situación que te voy a proponer también, si por ejemplo el menor tú vieras que está mintiendo en relación a... Por ejemplo, a algo que le ha sucedido en el centro o cualquier situación. ¿Cómo actúas o cómo actuarías? ¿Intervienes? ¿No...? No sé si me explico.

ENTREVISTADO: Ahora esa es una de las funciones, que no he mencionado... Tutelar la llamada también.

ENTREVISTADORA: Claro, es que como tengo a [XXX] que me va diciendo las cosas también.

ENTREVISTADO: Claro, lo que pasa es que son muchas cosas, que uno no se acuerda de todo. En este caso, claro que hay, da el caso, que para eso está... tengo que estar yo, el mediador, para tutelar la llamada. Si el chico miente yo no intervengo en el momento, dejo al chico que hable con su familia. Cuando termine, hablo con él, digo «oye, ¿por qué mientes?» por ejemplo, «¿qué ha pasado?». Y acto seguido, pues llamo a la familia. «Mira, lo que ha pasado eso no es cierto». O... el recurso... Para recurrir a la familia siempre es fundamental en cualquier... en este trabajo para mí. Yo si un chico que está, que no sé qué, que está, vamos... liando en el centro, pues llamo a la familia: «mira, tu hijo lo que está haciendo, lo que está haciendo, pues habla con él, tranquilízalo, que ha venido por... bueno, hablando, que ha venido aquí a España para estudiar, para trabajar, no para [INAUDIBLE 00:21:56]».

ENTREVISTADORA: Vale, vale, eh... Y en el caso, cuando hablas con la familia pues por eso mismo, para hablar de la situación del menor, los documentos que necesite, eh y eso, ¿cómo es la situación? ¿Cuántas personas participan? ¿Estás tú solo hablando con la familia...?

ENTREVISTADO: Normalmente... Depende de... Si es para hablar de la documentación, pues está el chico conmigo y hablo normal, porque su presencia no va a influir en nada, pero si hay que hablar de un tema que sí, sí que hablo yo directamente sin presencia del chico.

ENTREVISTADORA: Y tampoco, no hay ningún...

ENTREVISTADO: Depende de la situación, hay muchas veces, muchas veces que el chico, es que... Por eso, he dicho antes que no solamente mediador, también entra educación. Un chico que le voy a reñir delante de los... de los... su familia y se va a quedar callado. Y otro chico que no lo puedo hacer.

ENTREVISTADORA: Mm-hm.

ENTREVISTADO: No le puedo reñir delante de su familia. Es que depende hay que individualizar los casos también.

ENTREVISTADORA: Y dentro de tu papel como mediador, ya a nivel más lingüístico. Si surge un problema cultural en una conversación, ¿cómo actúas o actuarías? Por ejemplo, cambios de registro, de tono o, por ejemplo, si tienes que omitir o añadir más información para hacerlo más claro.

ENTREVISTADO: Sí, por eso digo al principio que no se trata de traducción, la mediación es muchas veces es un... hago doble traducción, traduzco el concepto en mi mente primero y ya después... pensar cómo hacerle llegar al chico con una forma más clara para que lo entienda. Hay muchas veces añadido, hago paráfrasis, muchas veces hago omisión y son técnicas para que el mensaje llegue al chico claro.

(Suenan un teléfono)

ENTREVISTADORA: Vale, si, por ejemplo, se da una... Es que tengo muchas suposiciones (sonríe) si se da una situación conflictiva entre el menor y alguien del personal o, por ejemplo, contigo mismo. ¿Cómo actúas o actuarías? ¿Tomas parte directamente tú, es alguien de... por ejemplo, es una educadora la que interviene?

ENTREVISTADO: Conmigo todavía no se ha dado el caso, pero bueno si... Si es un conflicto directamente conmigo, yo creo que primero intervengo yo con él directamente y ya con el educador de referencia que está en turno.

ENTREVISTADORA: Vale, ¿y suelen darse situaciones conflictivas? Entre los menores mismos, por temas, que sé yo, de procedencia o de religión...

ENTREVISTADO: Mm, no entiendo muy bien la pregunta.

ENTREVISTADORA: Sí, por ejemplo, si se suelen dar conflictos a menudo. Por ejemplo, ya no entre un mediador y una educadora solo, si no entre los propios menores, por ejemplo, porque un chico sea marroquí y otro subsahariano...

ENTREVISTADO: Eh... Sí, siempre, siempre hay roces, hay conflictos. Sí, muchas veces se da el caso. No, no sé... es que... Hasta ahora, no sé, hay siempre dos grupos siempre, no sé. En todos los trabajos que he tenido en todos los años, un grupo de marroquíes y otro grupo de subsaharianos, no se mezclan.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Claro... la lengua también influye, la zona, son muchos factores.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Hay casos, claro excepcionales, de integración y eso, pero la mayoría son divididos en dos bandos. Lo que no sé, lo que ayuda, lo que hace que surjan esos conflictos.

ENTREVISTADORA: Vale. Ahora, tengo una pregunta es un poco más personal, por ejemplo, al haber sido tú inmigrante y venir de Marruecos al igual que muchos de los menores, ¿cómo te influye cuando trabajas de mediador? ¿Crees que te influye de alguna manera o...?

ENTREVISTADO: No sé... Me ayuda, me ayuda, la verdad es que sí, me ayuda porque los chicos pues... se acercan más a mí, a mi figura, no sé por ser inmigrante y marroquí también, porque la mayoría de los chicos son marroquíes. Aunque, los subsaharianos también se acercan a la figura del mediador, por ser inmigrante y por hablar su idioma.

ENTREVISTADORA: Claro, vale. Y, por ejemplo, ¿se ha dado alguna situación en la que...? Por ejemplo, me comentabas que cuando los acompañas al... Lo diré... Al consulado, vas tu solo con el menor... ¿Se ha dado que algún menor intente establecer un vínculo? Por ejemplo, de «ay, por favor, ayúdame» ... o como algo más personal, que pidan tu opinión o tu implicación.

ENTREVISTADO: Sí, siempre. Sí, siempre (asiente repetidas veces con la cabeza). La verdad es que sí, es que me cuesta decirlo, porque los chicos confían más en el mediador que en los educadores.

ENTREVISTADORA: Claro, claro.

ENTREVISTADO: Hay educadores y educadores, desde luego. Pero, pero se sienten más relajados para hablar, y ellos para hablar de tonterías. [INAUDIBLE 00:29:22], para decir, solamente para hablar su idioma. Para que bueno... se sienten un poco la... ¿cómo digo, la...? Alguien de su país, que entiende, lo entiende los códigos y entiende su cultura, entiende...

ENTREVISTADORA: Mm-hm, vale.

ENTREVISTADO: Un referente para ellos.

ENTREVISTADORA: Tú, pues supongo que es un poco lo mismo. Al ver que están viviendo una situación así, ¿no?

ENTREVISTADO: Sí, eso, sí, pero también la profesionalidad también limita. Es decir, vínculos y eso, quieras o no, los vas a crear, pero siempre está ahí también que eres un profesional, tampoco hay que dejar llevar por los chicos. Bueno, yo intento, intento ser empático, los escucho y todo, pero también cuando no tienen razón, pues no tiene razón.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: En este aspecto, se manipula un poco para conseguir lo que quieren conseguir. A través de «ay que el mediador le voy a dar pena y a ver si me ayuda y eso».

ENTREVISTADORA: Vale. ¡Ah! Quería preguntarte si has trabajado en otros contextos. Como mediador... me decías que habías trabajado como educador y mediador en otro centro, ¿no?

ENTREVISTADO: En otro centro, sí.

ENTREVISTADORA: Vale, pero, por ejemplo, en ámbito sanitario o educativo... que hayas trabajado como...

ENTREVISTADO: En centros de menores, la mayoría en centros de menores.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Bueno, también no sé si... he hecho traducción, bueno interpretación para la Policía Nacional.

ENTREVISTADORA: Ah, pues eso es muy interesante. Eso es lo que quería preguntarte, como intérprete...

ENTREVISTADO: Sí, a través de una empresa me llaman: «oye que hay un caso, vete a la comisaría o al juzgado tal y presta tus servicios de traducción e interpretación».

ENTREVISTADORA: Vale, ¿y podrías comparar el papel como traductor e intérprete con el de mediador que estás ejerciendo ahora? Por ejemplo, con tu experiencia en las comisarías.

ENTREVISTADO: Lo que hago... por ejemplo, en la comisaría, lo que voy es a hacer traducción, puramente traducción. «Dice esto, dice lo otro, ya está» termino mi tarea, firmo y me voy.

ENTREVISTADORA: Muy bien.

ENTREVISTADO: Sin embargo, con menores porque son... es una convivencia, no es una intervención de una hora y te vas. No, son muchas cosas, son... Lo ves todo, casi todos los días y... es una convivencia. Y es... es diferente, es diferente.

ENTREVISTADORA: Eh, claro. Es más difícil no implicarse, creo yo... con los menores, que cuando haces de intérprete que es como decías, es: transmito el mensaje y fin, y mi papel se ha acabado.

ENTREVISTADO: Sí, es muy complicado la mediación con menores. Un poco más complicado que, que traducir.

ENTREVISTADORA: Vale, ahora voy a pedirte tu opinión personal, así un poco de forma general. Si crees que... esto es totalmente confidencial, eh. Si crees que el personal del centro valora tu labor como mediador en el centro.

ENTREVISTADO: Sí, sí. Eso lo noto y sí, sí. Me lo dicen, me... y no hace falta que me lo digan, pero si se nota en el... Por ejemplo, que cuando fuera del horario te llaman... Eso, ¿por qué? Porque saben que es una figura importante la del mediador, una figura importante para ellos. Yo en este aspecto, sí. Lo noto más que lo notaba. Fíjate lo que te digo. Lo noto más en el trabajo en los centros públicos, antes... que antes (incide con su expresión a que ahora es más que antes).

ENTREVISTADORA: Ah vale (asiente y sonríe).

ENTREVISTADO: En el trabajo de antes, trabaja de educador y mediador, estaba mezclado todo.

ENTREVISTADORA: Ah... Es más difuso. ¿Y los menores? Supongo que sí, ¿no?

ENTREVISTADO: Sí, sí, también.

ENTREVISTADORA: Vale. Y en general, ¿cómo crees que está valorada la profesión? Ósea, así a rasgos generales.

ENTREVISTADO: Mmm (toma una expresión más seria y escéptica).

ENTREVISTADORA: Es un poco complicado (ríe).

ENTREVISTADO: Sí... porque no sé... es que en la práctica está... es una figura importante, indispensable digo yo. Pero claro, a nivel de... (frota los dedos en señal de «dinero») a nivel de... cuando se trata de dinero y eso, de contratación, pues... bueno, ya el educador puede llevarlo todo, pero ¿qué hacemos con el mediador? Por eso, por eso digo yo que no soy directamente, no soy mediador contratado directamente de la Junta, que no hay oposiciones, pero claro, una agencia pública que, entre comillas (signa con los dedos la expresión «entre comillas») entre comillas, el término «funcionario», pero no... No lo soy.

ENTREVISTADORA: Claro... Y ¿cuál es tu opinión sobre el servicio de mediación en estos centros? ¿Crees que es suficiente, a nivel de horario, de organización...?

ENTREVISTADO: No, creo que no es suficiente (toma expresión seria y de decepción), no es suficiente. Porque claro, voy dos días y en dos días no vas a resolver mucha cosa, la verdad, que cada centro lo que hay... Cada centro que tenga un mediador, su mediador, sí. Porque claro hablamos de muchos centros, la mayoría específicamente son MENAS, menores inmigrantes y hace falta un mediador por lo menos, cada día.

ENTREVISTADORA: Claro, es que incluso... bueno esto ya es un poco mi opinión, ¿no? Pero es verdad que yo por, por lo poco que sé cuando veía que, claro dos días en semana en un horario de a lo mejor de mañana o de tarde... Pone mucho en situación de, bueno y el resto del tiempo... Incluso yo creo que para ti que trabajas como mediador en dos centros tiene que ser a veces un poco confuso, ¿no? El «ahora en este centro, (el entrevistado asiente con la cabeza) después tengo que ir al otro...

ENTREVISTADO: Lo que pasa...

ENTREVISTADORA: ...tengo que hacer esto de tal...» No sé creo...

ENTREVISTADO: Sí, son... no son solamente dos. Muchas veces voy a tres y cuatro, depende (la entrevistadora toma expresión de sorpresa y preocupación mordiéndose el labio). Pero principalmente sí, son el [nombre del centro] y otro al que voy.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Aparte del trabajo de la Delegación también. Tenemos muchas tareas, muchas tareas, muchísimas tareas.

ENTREVISTADORA: Y las tareas de la, de la Delegación, ¿en qué, en qué consisten así de forma general?

ENTREVISTADO: Por una parte, que, igual que si viene por ejemplo una familia, no sé, que hay un conflicto, que un... Muchas veces se ha dado el caso de que en estos últimos años que los chicos van primero, sobre todo los subsaharianos. Llegan a España los primeros, pasado un mes o dos meses llegan los padres. Claro, la Delegación, la Administración tiene que... para que entregue... tiene que saber que es verdad es su hijo. Y hace falta, un [INAUDIBLE 00:38:38] viene sin documentación, se complica la cosa. Y hay que hacer, intervenir con ellos, que hay que hacer el test de ADN, hay muchas cosas.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Se comparece, comparecencia, si viene alguien o un menor quejándose, por ejemplo, pues de algo del centro, de algún un educador también asiste a una comparecencia para hacer constar lo que está manifestando.

ENTREVISTADORA: Vale.

ENTREVISTADO: Y ya recibimos llamadas de familias que están de... de familias en Marruecos o en Francia o en Senegal o en otro país, preguntando por los chicos, por sus hijos y la manera de cómo... reagruparlos o...

ENTREVISTADORA: Vale. Claro es que...

ENTREVISTADO: Y aparte, tenemos nosotros los mediadores de la Junta, digamos, tenemos un registro que llevamos al día de todos los menores: de altas, bajas, de fugas... Un registro de un chico que entra... con su foto, con su número ordinal que da la policía, con todos los datos que tienen, con su pasaporte. Tenemos un registro que para... y eso, eso hace falta mucho tiempo para... No se puede compaginar, así que muchas veces cuando hay una avalancha, no damos abasto para los registros, intervenir y todo.

ENTREVISTADORA: Pensaba que el registro de los MENA lo llevaban desde la... la policía.

ENTREVISTADO: Sí, sí.

ENTREVISTADORA: ¿pero también intervenís vosotros?

ENTREVISTADO: No, tenemos nosotros aparte con plataforma, una plataforma de la Junta para... el Sistema de Información, SIME: Sistema de Información de Menores Extranjeros.

ENTREVISTADORA: Vale, y claro es que...

ENTREVISTADO: Eso a nivel de la Junta, no tiene nada que ver con el Registro MENA de la policía.

ENTREVISTADORA: Vale, porque el de la policía es a nivel nacional.

ENTREVISTADO: El de la policía es aparte, nosotros no tenemos acceso, no podemos tener...

ENTREVISTADORA: Vale, y claro, yo es que por lo que he estado estudiando en el máster, siempre nos repiten mucho que es una, que bueno, que nuestra profesión... que está muy poco reconocida y que tiene una gran precariedad, por así decirlo. Porque no lo reconocen, con lo cual, no lo... remuneran como deberían, después hay mucho intrusismo también, no sé...

ENTREVISTADO: Lo que pasa es que muchas veces ... digamos, no en el sector público. En el privado, «pues tú sabes árabe, pues venga, pues tú eres mediador». Eso tampoco, pero bueno hace falta más, más requisitos aparte de conocer el idioma.

ENTREVISTADORA: Vale. Vale, ahora, voy a pasar, es ya casi lo último de verdad (sonríe).

ENTREVISTADO: No, no te preocupes (sonríe).

ENTREVISTADORA: La siguiente parte, bueno, yo estoy haciendo, la investigación que estoy haciendo es aparte del papel de los mediadores. En este caso, me estoy centrando en el centro, en el centro [nombre del centro]. También estoy estudiando el papel que toman los menores cuando intervienen ellos mismos como mediadores, intérpretes, traductores... como, entonces, quería saber un poco: en primer lugar, qué opinas tú de que los menores hagan de mediadores, por ejemplo. En el caso, por ejemplo, en el caso de que tú no estés en el centro.

ENTREVISTADO: Hombre, no lo recomiendo (expresión de rechazo). No lo recomiendo, porque los chicos son... alguien sí, muy honesto, puede traducir, pero claro, ahí entran muchas veces los intereses de los chicos pueden manipular el mensaje o según su, según el interés. Si hay un chico «esto me ha dicho esa cosa» y traduce, el menor-mediador traduce otra para beneficiar o perjudicar.

ENTREVISTADORA: De acuerdo.

ENTREVISTADO: Y aparte, aparte que no tienen la formación, ni... no, no lo veo yo. No tienen formación suficiente para poder traducir un... Por ejemplo, un concepto cultural.

ENTREVISTADORA: Claro y, por ejemplo, en relación a tu propio puesto y a tu trabajo, ¿consideras que puede ser, pongo otra hipótesis, una «amenaza» entre comillas? En el hecho por ejemplo de que tú medies una cosa, interpretes una cosa y un menor pues diga «no, pues él interpretó otra cosa» o que cambie un mensaje, no sé si me explico.

ENTREVISTADO: No, no, no veo amenaza, porque no. Hombre, si somos profesionales el educador no va a creer.

ENTREVISTADORA: No, claro.

ENTREVISTADO: Si somos profesionales... ya entramos en desconfianza, de no sé qué... «el mediador quiere beneficiar a los chicos en contra de los educadores».

ENTREVISTADORA: Vale, ¿y crees que se da con mucha frecuencia que los chicos hagan de mediador?

ENTREVISTADO: Claro, si voy dos días, seguramente en el resto de los días han surgido muchas cosas y recurren los educadores al que más sabe del idioma para traducir.

ENTREVISTADORA: Claro...

ENTREVISTADO: Solamente traducir y ya está. Aparte no es lo... lo que hago yo es, los mediadores hacen más cosas aparte de traducir: tranquilizar al chico, resolver conflictos, son muchas cosas.

ENTREVISTADORA: Demasiadas cosas, y...

ENTREVISTADO: Y aparte... uy, perdón... la figura del mediador no es el menor, el menor... Digamos un menor no es autoridad a otro menor. Sin embargo, el educador-mediador sí, sí es una autoridad.

ENTREVISTADORA: Claro, vale y por ejemplo, para el otro centro que trabajas de la Junta, ¿crees que también se da este fenómeno de los menores que intervengan? Supongo que sí, ¿no? Porque no...

ENTREVISTADO: Sí, yo pienso que, en todos los centros, cuando no hay... en este caso del confinamiento que tenemos, ¿quién traduce ahí? Sí, me llaman, hago asamblea, videollamadas,

pero muchas veces o por no molestarme o por otra razón pues recurren a los, a los... al que más sabe del idioma.

ENTREVISTADORA: Claro, de hecho, tenía una pregunta respecto a esta situación del coronavirus y el confinamiento, ¿cómo ha afectado esta situación a... a tu trabajo? ¿Y a qué crees que se debe o a qué se debe directamente?

ENTREVISTADO: ¿A qué se debe el qué?

ENTREVISTADORA: En primer lugar, cómo ha afectado el coronavirus a tu trabajo.

ENTREVISTADO: Sí, afecta porque estoy en casa y claro, las comunicaciones que hacemos, sí me llaman y hablo con los chicos por teléfono o por videollamada, pero no es igual. No es igual que estar en presencia, que estar en el mismo centro y hablar con los chicos cerca. La comunicación no verbal influye mucho también.

ENTREVISTADORA: Claro, claro.

ENTREVISTADO: Y claro, no sé... yo quiero ir a trabajar, pero no me dejan.

ENTREVISTADORA: Claro, claro, porque supongo que cuando surgió esto te dijeron que hicieras teletrabajo, ¿no?

ENTREVISTADO: Sí, teletrabajo. Sí, teletrabajo. No, lo que nuestro caso no es solamente el centro, que tenemos más trabajo administrativo que hacer. Y aparte, que tenemos que llamar a los demás centros privados para saber cómo van, si hay incidencias, si hay alguna novedad, si hay algún ingreso, una fuga... Tenemos muchas tareas.

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Por eso si... supongo, que si fuera yo mediador todos los días en el centro. Yo creo que no... no me... me dejarían confinarme. Estaría siempre en el centro como los educadores.

ENTREVISTADORA: Claro, es que, por eso surgía mi pregunta. Porque yo pensaba que al igual que los educadores, a pesar de esta situación del confinamiento que, si requerían que tú fueras, aunque fuera incluso en lugar de dos días, un solo día, pero claro.

ENTREVISTADO: De hecho, sí. En, cuando, antes de Ramadán, he ido para claro, para explicarles el Ramadán, las normas del centro, lo que tienen que hacer, lo que no tienen que hacer: una asamblea con ellos. Yo lo vi importante estar en el centro que hacer videollamada.

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Pero claro, como no dependo del centro por eso estoy en casa teletrabajando.

ENTREVISTADORA: Claro, y, ¿te han dado algún tipo de formación? Me refiero porque sé que cuando se hace lo que se llama interpretación telefónica o todo por videollamada. Claro es lo que tú mismo me comentabas no funciona igual porque no hay comunicación no verbal. Eh... el mensaje, aparte de que si haya problemas de conexión o... el mensaje no se transmite igual, ¿te han dado algún tipo de herramienta?

ENTREVISTADO: No, fue de golpe, tampoco... No, lo que sabemos nosotros y...

ENTREVISTADORA: Claro, vale.

ENTREVISTADO: No, no, en esto formación no ha habido.

ENTREVISTADORA: Vale y tengo ya es la última pregunta, es que además me van surgiendo (sonríe). Comentabas, bueno sé que ahora mismo es Ramadán, ¿no? Estáis en Ramadán, ¿afecta de alguna forma a tu trabajo? Esto ya es totalmente cultural la pregunta, si afecta a no sé al trabajo o si notas más dificultad.

ENTREVISTADO: No, no, porque estoy acostumbrado al Ramadán y al revés, el Ramadán es eso, Ramadán es ir a trabajar, no estar en casa durmiendo, no (sonríe).

ENTREVISTADORA: No, no, claro y respecto a los chicos, ¿les afecta a ellos?

ENTREVISTADO: Les afecta, claro a los chicos, sí, les afecta los cambios de horarios, porque claro en los días de Ramadán se hace más vida nocturna, porque el Ramadán es un mes muy importante para los musulmanes tiene sus costumbres, tiene... por ejemplo, por la noche se hace más vida por la noche: que se sale, se visita a la familia, se hace comida especial. Todo esto aquí no vamos a adaptarnos a una... No, ellos se tienen que adaptar, aunque se facilita también... vamos, se facilita, no sé el comer las comidas especiales de Ramadán, adaptar un poco el horario para que hagan los rezos.

ENTREVISTADORA: De acuerdo.

ENTREVISTADO: Pero... ellos sí, ellos quieren de todo, igual que en Marruecos tiene que ser aquí, pero claro no. Se tienen que adaptar, se tienen que adaptar a las normas y es difícil, para ellos es muy difícil, muy complicado.

ENTREVISTADORA: Vale, bueno pues ya... Por último, ya sí que sí. ¿Crees que como comentábamos antes...? Por ejemplo, que tanto los menores como el personal valoran mucho el... la labor del mediador, pero, sin embargo, que, a nivel de las Administraciones Públicas, de Gobierno no se crea un, cómo decirlo, un puesto...

ENTREVISTADO: No se crea, porque no sé, dicen que eso es temporal, tarde o temprano la inmigración se corta y no hace falta mediador.

ENTREVISTADORA: Claro.

ENTREVISTADO: Yo creo que esa es la razón que ponen.

ENTREVISTADORA: ¿Y confías que eso cambie en algún momento? ¿Me das esperanza a mí? (Ríe).

ENTREVISTADO: Yo creo que, yo pienso que no hay otra. O, por lo menos, yo que sé... formas va a haber muchas formas de contratación, a lo mejor lo que no quieren desde la Administración que se crea un puesto de funcionario... Pero, pero ¿hace falta? Sí hace falta. Mientras haya centros de MENAS, hace falta un mediador.

ENTREVISTADORA: Claro, vale, pues creo que eso es todo. Tenía aquí todas mis preguntas, creo que ya, ya te las he hecho todas. Te he hecho más preguntas creo yo (ríe).

ENTREVISTADO: Bueno aquí estoy.

ENTREVISTADORA: Pues nada, muchas gracias por estar disponible.

ENTREVISTADO: De nada. Muchas de nada.

ENTREVISTADORA: Y ayudarme tanto, la verdad que me has ayudado mucho.

ENTREVISTADO: Bueno, no sé, a lo mejor se me han ido muchas cosas, no sé, muchas funciones, no, seguramente no, no he mencionado y no sé, si se me ocurre algo, pues te mando.

ENTREVISTADORA: Me puedes escribir sin problemas. Igualmente, a lo mejor te escriba y te pregunte «¿lo que me dijiste de...?» a lo mejor.

ENTREVISTADO: Sí, muchas veces claro, no sé, como no tenemos formación en eso de redes sociales y eso. (Ríe). Bueno, para cualquier cosa aquí estoy.

ENTREVISTADORA: Vale, muchas gracias y feliz Ramadán (sonríe).

ENTREVISTADO: Muchas gracias (sonríe). Y el proyecto cuando lo termines me mandas una copia (ríe).

ENTREVISTADORA: ¡Ah, vale, claro que sí! (Ríe). Sí, sí. Ahora estoy ahí en proceso.

ENTREVISTADO: Ánimo.

ENTREVISTADORA: Muy bien, gracias. Hasta luego (se despide con la mano).

ENTREVISTADO: Adiós, (se despide con la mano). Hasta luego.

8.2. Resultados del cuestionario distribuido a las educadoras sociales del centro

La intermediación lingüística por parte de menores frente al papel del mediador profesional

Este cuestionario es parte de un proyecto de investigación de la alumna Raquel Torres Aragón, estudiante del Máster de Traducción y Estudios Interculturales, con la especialidad en Interpretación en Servicios Públicos de la Universidad Autónoma de Barcelona.

El objetivo de este formulario es valorar la presencia de la mediación no profesional (ILM: intermediación lingüística por parte de menores) frente a la presencia del mediador intercultural profesional en el marco de un centro de protección de menores.

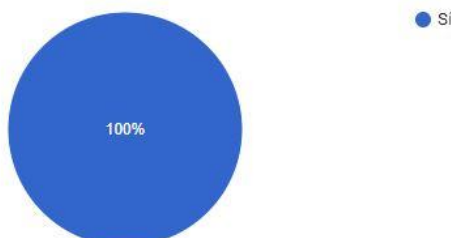
Le rogamos la mayor sinceridad posible. El cuestionario no le llevará más de diez minutos y será totalmente anónimo.

Si tiene cualquier duda, no dude en contactar a través del correo electrónico (raqtorresaragon@gmail.com). MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO.

Para redactarlo nos hemos basado en el cuestionario creado por el grupo MIRAS, bajo el nombre «El paper dels menors en tasques d'intermediació lingüística» para su proyecto «Jóvenes intérpretes naturales: la intermediación lingüística por parte de menores en la educación, servicios sociales y sanidad».

Doy mi consentimiento para participar en este estudio.

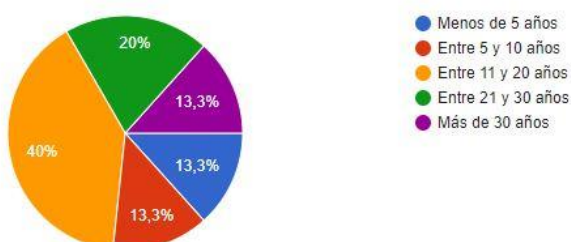
15 respuestas



Datos generales sobre la educadora social

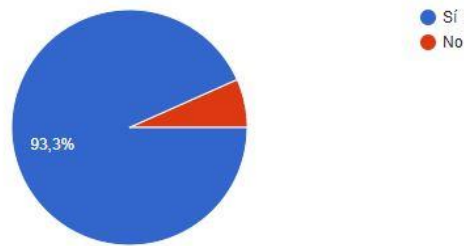
¿Cuánto tiempo lleva trabajando como educadora social en un centro de menores de la Junta de Andalucía?

15 respuestas

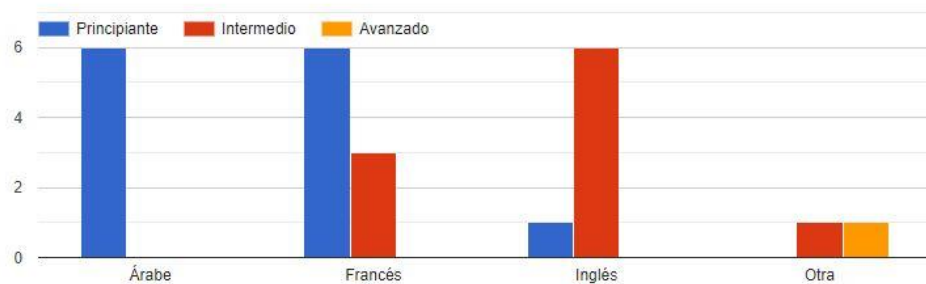


¿Tiene conocimiento de otras lenguas?

15 respuestas



En caso afirmativo, ¿qué lenguas y qué nivel? Marque solo las que tiene conocimientos.



En el caso de haber marcado «Otra», especifique cuál.

2 respuestas

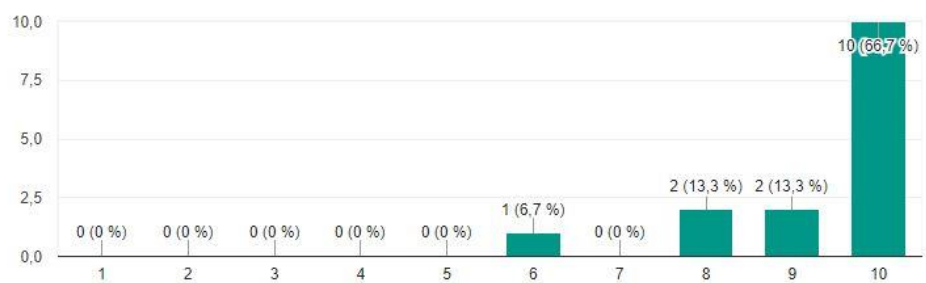
Italiano

Entiendo otras lenguas cómo el portugués, pero no sé hablarlo.

Servicio de mediación intercultural

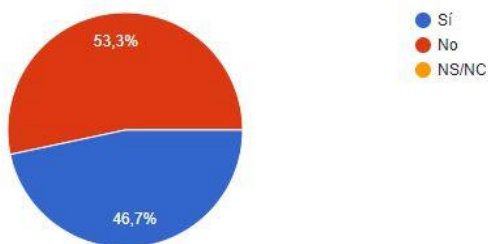
¿Cuánta importancia le da a la figura del mediador en el centro?

15 respuestas



¿Siempre ha existido la figura del mediador en el centro?

15 respuestas



En caso afirmativo, ¿siempre ha tenido el mismo horario?

10 respuestas



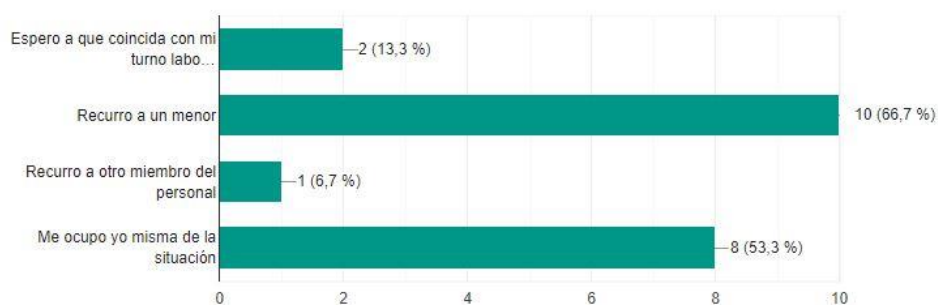
¿Cuántas veces recurre al servicio de mediación durante su jornada laboral aproximadamente?

15 respuestas



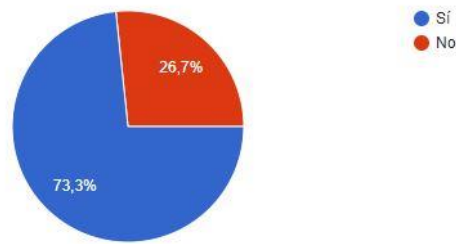
En el caso de que el mediador no se encuentre en el centro, ¿cómo actúa o actuaría? Puede señalar más de una respuesta.

15 respuestas



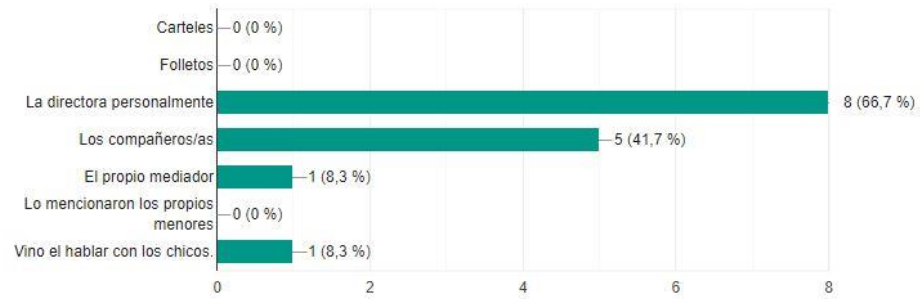
Una vez comenzó a trabajar en el centro de menores, ¿le informaron de la figura del mediador?

15 respuestas



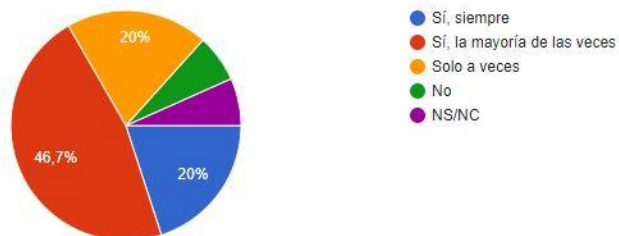
En caso afirmativo, ¿cómo le informaron? Puede señalar más de una respuesta.

12 respuestas



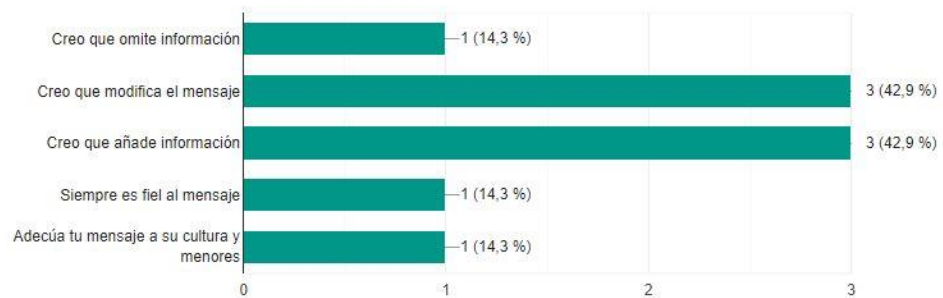
¿Cree que el mediador transmite el mensaje siendo fiel al original?

15 respuestas



En caso negativo, ¿cómo cree que es el mensaje que transmite? Puede señalar más de una respuesta.

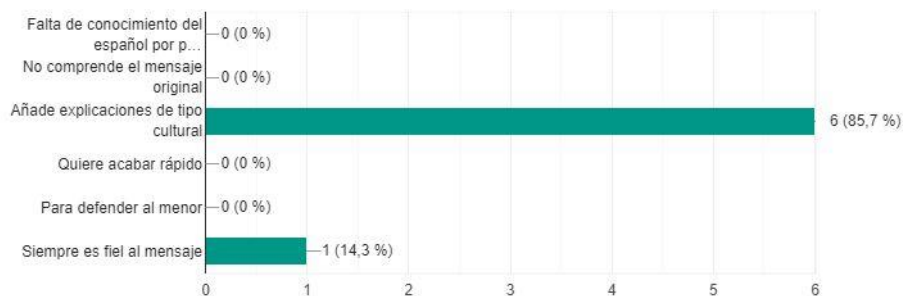
7 respuestas



En caso negativo, ¿por qué cree que ocurre esto? Puede señalar más de una respuesta.



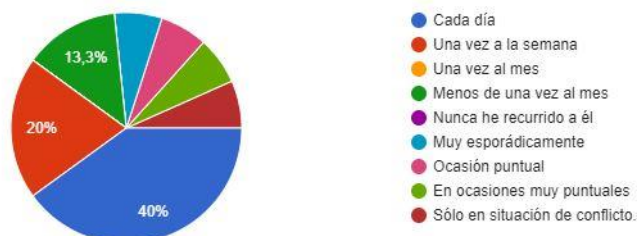
7 respuestas



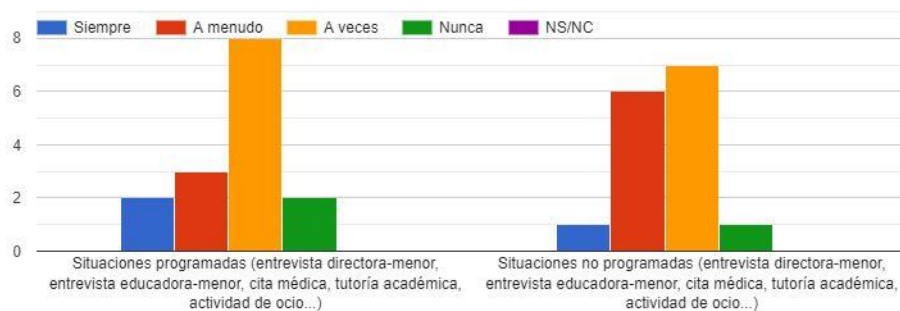
Menores con el papel de mediadores

¿Cuántas veces recurre a los menores como mediadores aproximadamente?

15 respuestas



¿En qué situaciones recurre a los menores como mediadores?



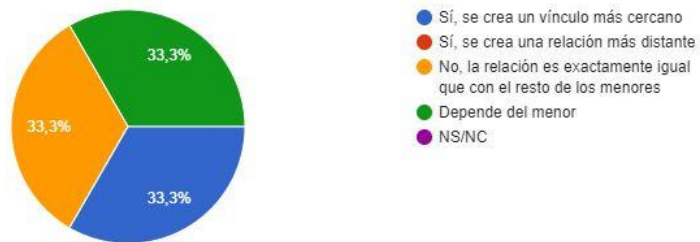
¿De dónde suelen ser los menores que actúan como mediadores?

15 respuestas



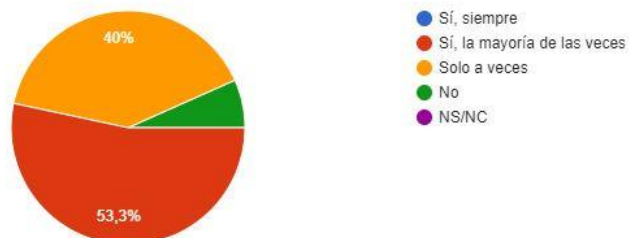
¿Cambia la relación entre la educadora social y el menor que actúa como mediador?

15 respuestas



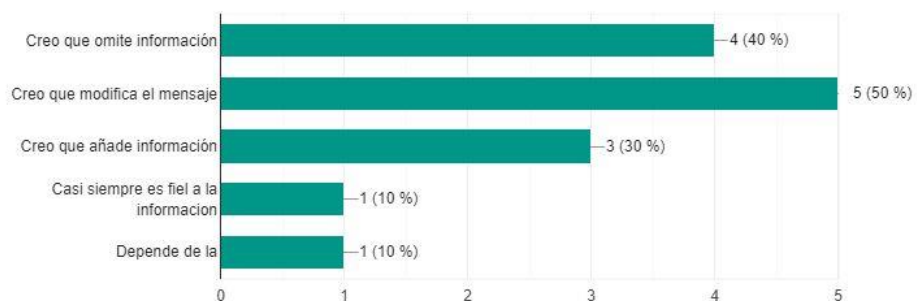
¿Cree que el menor transmite el mensaje siendo fiel al original?

15 respuestas



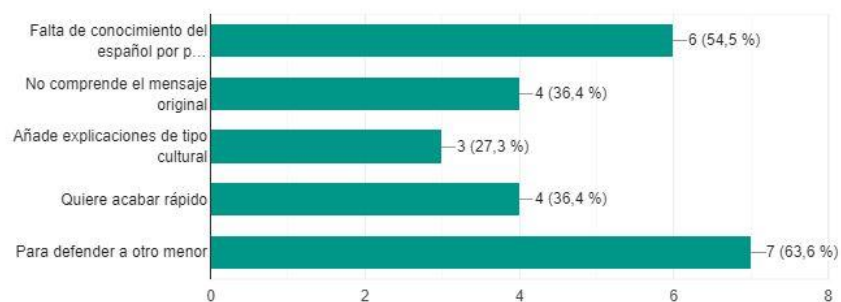
En caso negativo, ¿cómo cree que es el mensaje que transmite? Puede señalar más de una respuesta.

10 respuestas



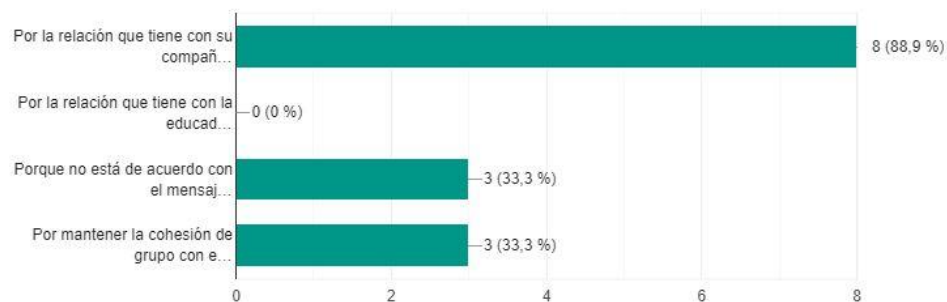
En caso negativo, ¿por qué cree que ocurre esto? Puede señalar más de una respuesta.

11 respuestas



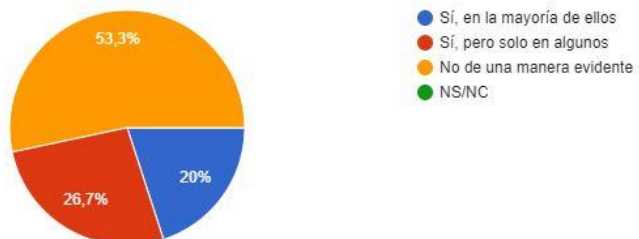
Si en la anterior cree que defiende a otro menor, ¿por qué cree que se produce esta situación? Puede señalar más de una respuesta.

9 respuestas



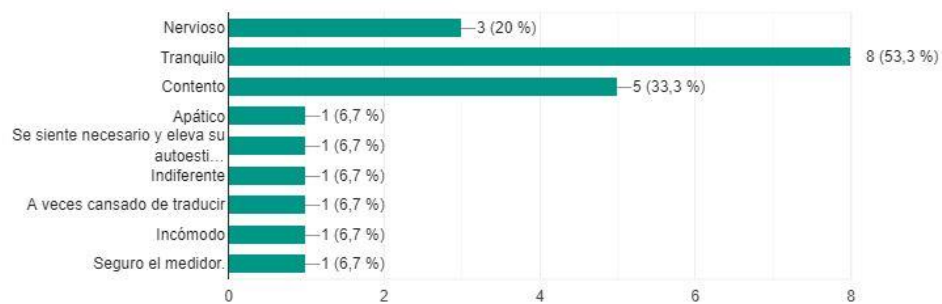
¿Aumenta la motivación por aprender español del menor que hace de mediador?

15 respuestas



¿Cómo cree que se siente el menor mientras actúa como mediador? Puede señalar más de una respuesta.

15 respuestas



Información adicional

En este espacio puede comentar alguna experiencia relacionada con la ILM (intermediación lingüística por parte de los menores) u otros aspectos que crea relevantes sobre este tema. Se mantendrá la confidencialidad.

6 respuestas

La mediación del menor ayuda muchísimo a la resolución de conflictos

En general la experiencia ha sido buena pero los chicos se cansan en muchas ocasiones de ayudar al educador . Se necesita al mediador todos los días en el centro, su presencia es imprescindible.

La intermediación depende bastante de la relación personal de los menores

Suele existir rechazo de los menores hacia el menor que actúa como mediador. Lo acusan de chivato. Esto influye en lo que transmite el menor mediador.

El lenguaje es fundamental para el entendimiento, la figura del mediador tendría que ser continua en centros con estas características no ocasional.

En la vida diaria el menor debe esforzarse por hablar español. Las intervenciones del mediador deben ser solicitadas por el personal educativo.

¿Estaría dispuesta a responder a alguna otra pregunta o a hacer una entrevista personal sobre este tema?

15 respuestas

